Printemps 2016

Rapports du vérificateur général du Canada

RAPPORT 2

La détection et la prévention de la fraude dans le programme de citoyenneté

Bureau du vérificateur général du Canada
Office of the Auditor General of Canada

BVG

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.

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.

This document is also available in English.

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, représentée par le vérificateur général du Canada, 2016.

N° de catalogue FA1-2016/1-2F-PDF
ISBN 978-0-660-04926-7
ISSN 1701-5421

Table des matières

Introduction 1

Information générale 1

Objet de l'audit 2

Constatations, recommandations et réponses 3

La détection et la prévention de la fraude 3

Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada n'a pas systématiquement appliqué les contrôles de détection et de prévention de la fraude 4

Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada n'a pas géré les risques de fraude selon son *Cadre pour l'intégrité des programmes* 17

Conclusion 23

À propos de l'audit 24

Tableau des recommandations 28

Introduction

Information générale

Citoyenneté canadienne

2.1 Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, anciennement Citoyenneté et Immigration Canada, doit s'assurer que toute personne qui reçoit la citoyenneté remplit les conditions d'admissibilité prévues par la *Loi sur la citoyenneté*. En 2014, plus de 260 000 personnes ont obtenu la citoyenneté canadienne. Il s'agit d'un record annuel dans l'histoire du Canada et c'est deux fois plus qu'en 2013.

2.2 Pour présenter une demande de citoyenneté, il faut généralement avoir le statut de résident permanent. Les demandeurs doivent aussi remplir diverses conditions, dont les suivantes : faire la preuve d'une durée minimale de résidence effective au Canada, d'une connaissance suffisante de l'une des langues officielles et d'une connaissance suffisante du Canada. Ils doivent aussi ne pas être frappés d'une **interdiction pénale**.

2.3 Le fait de s'assurer que les demandes ne sont pas frauduleuses est au cœur de l'évaluation de l'admissibilité à la citoyenneté canadienne. Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada doit constamment adapter ses systèmes pour lutter contre de nouveaux types de **fraude** dans ses programmes. S'il y a fraude à l'égard du programme de citoyenneté, cela veut dire que certaines personnes obtiennent la citoyenneté canadienne (et les avantages qui en découlent) alors qu'elles n'y ont pas droit. De plus, il est très long et coûteux de révoquer la citoyenneté d'une personne si la fraude est découverte après l'octroi de la citoyenneté. En janvier 2016, le Ministère a indiqué qu'il y avait environ 700 dossiers de révocation de citoyenneté en cours.

2.4 De fausses déclarations sur la résidence ou sur l'identité ainsi que la dissimulation de procédures pénales sont les trois motifs les plus courants de révocation de la citoyenneté au Canada. Dans le cas des déclarations frauduleuses sur la résidence, les demandeurs prétendent habiter au Canada afin de conserver le statut de résident permanent et de remplir

---

Interdiction pénale — Circonstances qui peuvent empêcher une personne d'obtenir la citoyenneté, notamment le fait de purger une peine de prison, de bénéficier d'une libération conditionnelle ou d'être sous le coup d'une ordonnance de probation, d'avoir déjà été reconnu coupable d'une infraction ou d'être inculpé de certaines infractions.

Fraude — Fausse déclaration ou dissimulation intentionnelle d'un fait essentiel, notamment fausse déclarations sur son lieu de résidence, modification de documents ou omission de renseignements sur son casier judiciaire. Dans le présent rapport, le terme « fraude » englobe toutes ces actions, même si elles ne sont pas définies de la même façon sur le plan juridique.

ainsi les conditions relatives à la résidence pour obtenir la citoyenneté. En 2012, le Ministère a publié un avis indiquant que près de 11 000 personnes faisaient l'objet d'une enquête liée à la fraude relative à la résidence.

Objet de l'audit

2.5 L'audit visait à déterminer si Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada avait détecté et prévenu la fraude dans les demandes de citoyenneté présentées par des adultes, de manière à avoir l'assurance que seuls les demandeurs qui remplissaient certaines conditions d'admissibilité avaient obtenu la citoyenneté canadienne.

2.6 Notre audit a porté essentiellement sur les conditions d'admissibilité suivantes prévues par la *Loi sur la citoyenneté* et visant les demandes de citoyenneté présentées par des adultes :

- Le demandeur a satisfait aux conditions relatives à la résidence prévues par le programme de citoyenneté.
- Le demandeur ne faisait l'objet d'aucune interdiction pénale.
- Le demandeur avait le statut de résident permanent du Canada.

2.7 Nous avons examiné :

- certains contrôles mis en place pour détecter et prévenir la fraude dans le programme de citoyenneté;
- comment le Ministère recensait les risques de fraude;
- si le Ministère surveillait et analysait l'efficacité de ses contrôles antifraude et les adaptait si cela était nécessaire et, le cas échéant, comment il s'y prenait.

2.8 Nous avons aussi vérifié si les responsables du programme de citoyenneté avaient obtenu en temps opportun de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) les informations exactes et complètes nécessaires pour éclairer la prise de décisions sur l'attribution de la citoyenneté.

2.9 Nous n'avons pas examiné le processus de détermination du statut de résident permanent, ni comment le Ministère gérait les conditions d'admissibilité relatives à la langue ou aux connaissances sur le Canada.

2.10 La section intitulée **À propos de l'audit**, à la fin du présent rapport (voir les pages 24 à 27), donne des précisions sur l'objectif, l'étendue, la méthode et les critères de l'audit.

Constatations, recommandations et réponses

La détection et la prévention de la fraude

Constatation générale

2.11 Dans l'ensemble, nous avons constaté qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada n'avait pas détecté ni prévenu de manière adéquate la fraude à l'égard du programme de citoyenneté. Le Ministère n'avait pas de méthode systématique pour cerner et documenter les risques de fraude liés au programme et il ne s'était pas assuré que les mesures qu'il avait mises en œuvre pour détecter et prévenir la fraude fonctionnaient comme prévu. Nous avons aussi constaté que certains contrôles clés visant à aider les agents de la citoyenneté à repérer et à maîtriser les risques de fraude n'avaient pas été appliqués de manière systématique. Par ailleurs, nous avons constaté que le Ministère n'avait pas toujours pu compter sur ses partenaires — la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) — pour lui communiquer les informations essentielles sur les accusations pénales et les fraudes possibles en matière de résidence dont les agents de la citoyenneté avaient besoin pour prendre des décisions éclairées sur l'attribution de la citoyenneté.

2.12 Ces constatations sont importantes parce que le fait de ne pas mettre en œuvre certaines mesures fondamentales, notamment obtenir toutes les informations nécessaires et procéder à une analyse adéquate, crée des failles dans le processus qui peuvent permettre à certaines personnes d'obtenir la citoyenneté canadienne alors qu'elles n'y ont peut-être pas droit. Comme il est plus onéreux de révoquer la citoyenneté après coup que de l'accorder, il est primordial de s'assurer dès le départ que seuls les demandeurs admissibles obtiennent la citoyenneté canadienne.

Contexte

2.13 De nombreux avantages se rattachent à la citoyenneté canadienne (voir la pièce 2.1). Il importe donc d'avoir l'assurance qu'elle est accordée seulement aux demandeurs qui remplissent les conditions prévues par la *Loi sur la citoyenneté*. Au cours des dernières années, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada a mis en œuvre un certain nombre de mesures visant à améliorer la détection et la prévention de la fraude à l'égard de ses programmes, dont le programme de citoyenneté. Ainsi, en 2010, le Ministère a défini un plan d'action sur la fraude en matière de citoyenneté. En 2011, il a adopté le *Cadre pour l'intégrité des programmes* en vue d'intégrer pleinement à ses activités de tous les jours la gestion des risques, l'assurance de la qualité, la lutte contre la fraude et la détection de la fraude. Le Parlement a aussi modifié la *Loi sur la citoyenneté* pour renforcer les peines punissant la fraude.

Pièce 2.1 Les divers avantages se rattachant à la citoyenneté canadienne

Mobilité internationale

- Moins de pays exigent des visas pour les citoyens canadiens
- Aucune restriction pour entrer ou sortir du Canada

Droits et privilèges canadiens

- Droit de vote
- Admissibilité à une aide consulaire à l'étranger
- Aucun risque d'expulsion du pays

Avantages financiers*

- Soins de santé et autres prestations sociales
- Droits de scolarité canadiens pour des études supérieures
- Accès plus facile à certains emplois au Canada

* Les résidents permanents peuvent aussi bénéficier de certains de ces avantages financiers.

Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada n'a pas systématiquement appliqué les contrôles de détection et de prévention de la fraude

Ce que nous avons constaté

2.14 Nous avons constaté que le Ministère n'avait pas systématiquement appliqué ses propres méthodes pour détecter et prévenir la fraude lors du traitement des demandes de citoyenneté. Par conséquent, certaines personnes ont obtenu la citoyenneté canadienne même si les informations liées à leur dossier n'étaient pas complètes ou toutes les vérifications nécessaires n'avaient pas été faites.

2.15 Notre analyse à l'appui de cette constatation rend compte de ce que nous avons examiné et porte sur :

- la vérification des adresses problématiques;
- la détection des documents frauduleux ou falsifiés;
- l'obtention d'informations auprès de la GRC sur les actes criminels;
- l'obtention d'informations sur les cas possibles de fraude en matière d'immigration auprès de l'Agence des services frontaliers du Canada.

Importance de cette constatation

2.16 Cette constatation est importante parce que des personnes qui ne remplissent pas les conditions nécessaires pourraient obtenir la citoyenneté canadienne et bénéficier d'avantages auxquels elles n'ont pas droit. Or, il faut du temps et beaucoup d'argent pour révoquer la citoyenneté d'une personne qui n'aurait pas dû l'obtenir.

Recommandations

2.17 Nos recommandations relativement au secteur examiné sont présentées aux paragraphes 2.22, 2.28, 2.37 et 2.42.

Analyse pour appuyer la constatation

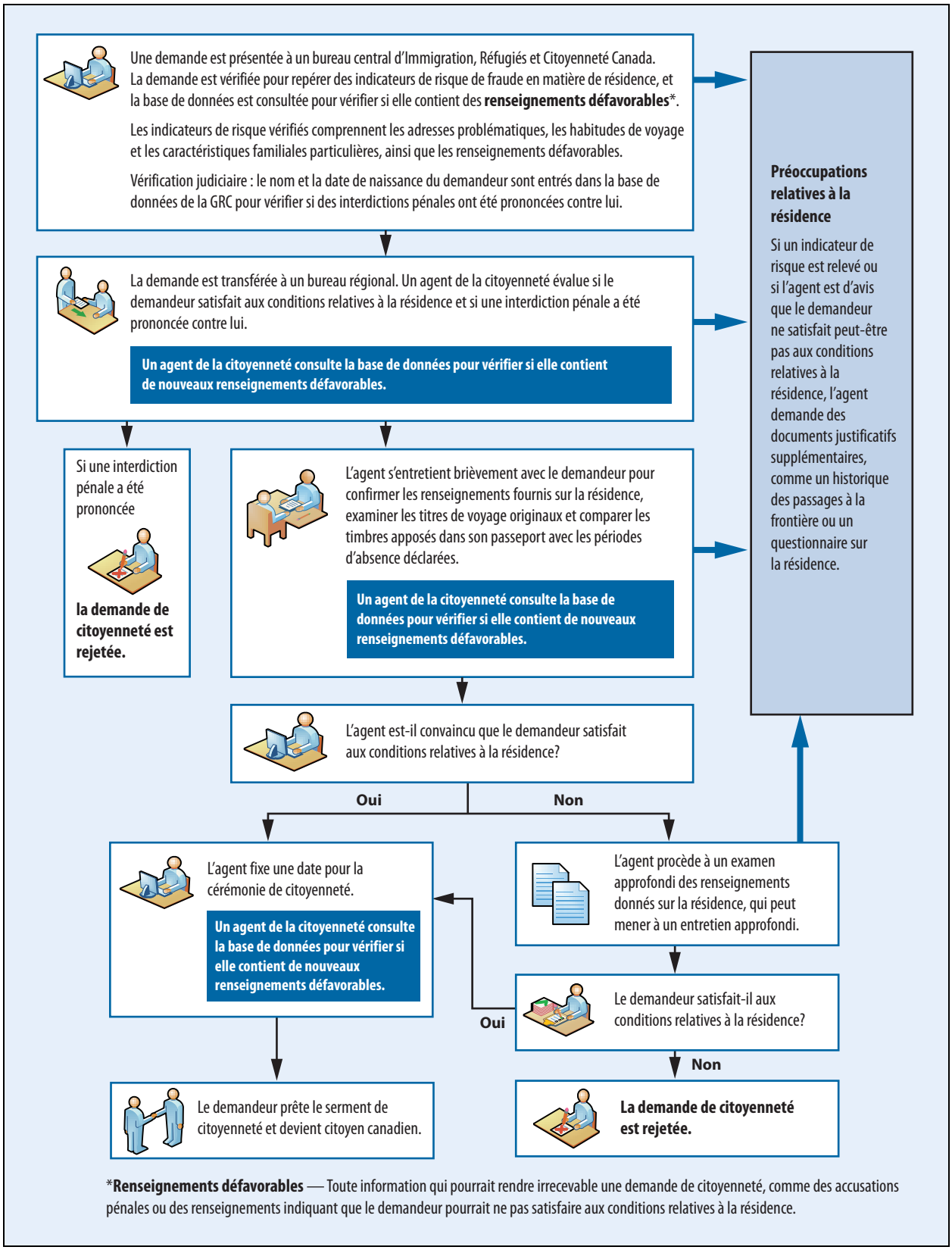
2.18 **Ce que nous avons examiné** — Nous avons vérifié si Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada et ses partenaires, à savoir l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) et la Gendarmerie royale du Canada (GRC), avaient mis en œuvre de manière adéquate certains contrôles clés lors du traitement des demandes de citoyenneté en vue de détecter d'éventuelles fraudes (voir la pièce 2.2). Plus particulièrement, nous avons vérifié les processus dont se sert le Ministère pour vérifier les adresses problématiques, détecter les documents frauduleux et confirmer que les demandeurs ne font pas l'objet d'une interdiction pénale ni ne sont visés par une enquête pour fraude en cours.

2.19 **La vérification des adresses problématiques** — Pour satisfaire aux conditions relatives à la résidence, certains demandeurs de citoyenneté utilisent parfois une adresse qui a servi ou qui est suspectée d'avoir servi lors d'une fraude. Le Ministère qualifie ces adresses de « problématiques ». Lorsqu'un nouveau demandeur donne une adresse problématique, la base de données du Ministère (dite **Système mondial de gestion des cas** ou SMGC) devrait le signaler.

2.20 Nous avons constaté que les agents de la citoyenneté ne disposaient pas toujours des informations sur les adresses problématiques dont ils avaient besoin pour appuyer leurs décisions d'accorder ou non la citoyenneté. Cela était attribuable à des problèmes liés à la base de données, comme des erreurs de saisie des données et des mises à jour sporadiques (voir la pièce 2.3). Si la base de données ne signale pas les adresses problématiques en raison d'erreurs dans la saisie ou de failles dans la mise à jour des données, les agents de la citoyenneté pourraient ne pas détecter des déclarations potentiellement frauduleuses sur le lieu de résidence de certains demandeurs.

Système mondial de gestion des cas — Base de données dont se sert Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada pour traiter les demandes de citoyenneté et fournir des services d'immigration. Elle emmagasine divers renseignements, notamment les noms de famille et les prénoms des demandeurs, s'il s'agit d'un homme ou d'une femme, la date et le pays de naissance des demandeurs, leurs coordonnées et des renseignements sur les études et sur l'emploi.

Pièce 2.2 Le processus de traitement des demandes de citoyenneté prévoit plusieurs contrôles en vue de détecter les fraudes possibles en matière de résidence et les interdictions pénales



Pièce 2.3 La base de données d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada ne détecte pas adéquatement les adresses problématiques

Problèmes	Ce que nous avons examiné, puis constaté
Manque d'uniformité et d'exhaustivité lors de la saisie des données Lorsque les adresses ne sont pas saisies correctement — par exemple des adresses contenant des fautes d'orthographe ou des noms de rue sans majuscule — diverses variantes d'une même adresse peuvent être créées dans le système. Or, certaines de ces adresses pourraient ne pas être signalées comme étant problématiques alors qu'elles le devraient. Lorsque des adresses ne sont pas saisies au complet — par exemple si le numéro d'appartement n'a pas été inscrit — certaines adresses problématiques ne seront pas détectées.	Pour vérifier si la base de données avait repéré les adresses désignées comme étant « problématiques » par le Ministère, nous avons examiné les adresses données par 9 778 des 106 271 adultes qui avaient présenté une demande de citoyenneté en 2014 et avaient obtenu la citoyenneté au plus tard en juin 2015. Nous avons comparé les adresses qui avaient été saisies dans le Système mondial de gestion des cas (SMGC) avec la liste des adresses problématiques du Ministère. Les adresses de six de ces personnes ont été correctement signalées par le SMGC comme étant problématiques. Cependant, les adresses problématiques données par six autres demandeurs n'ont pas été signalées par le SMGC. Comme les agents de la citoyenneté ne savaient pas que les adresses de ces demandeurs étaient problématiques, ils n'ont pas demandé de renseignements supplémentaires pour confirmer que les demandeurs satisfaisaient à l'obligation de résidence avant de leur accorder la citoyenneté. Pour déterminer la fréquence des erreurs de saisie, nous avons sélectionné 150 adresses parmi celles données par les 9 778 demandeurs. Après les avoir examinées, nous avons constaté qu'il y avait des entrées multiples dans le système pour 102 adresses en raison de disparités dans l'information saisie. Nous avons relevé 13 versions différentes d'une même adresse dans le système. Ce manque d'uniformité accroît le risque que le SMGC ne signale pas les adresses problématiques avec exactitude.
Mises à jour sporadiques Si l'on veut qu'elle soit utile, la liste des adresses problématiques doit être actualisée régulièrement dans le SMGC.	Nous avons choisi deux enquêtes sur des fraudes menées récemment par l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC), obtenu la liste des adresses problématiques liées à ces enquêtes et vérifié si les adresses avaient été signalées dans le SMGC comme étant problématiques. Nous avons constaté que le SMGC n'avait pas été mis à jour régulièrement. Par exemple : • Dans le cadre d'une des enquêtes de l'ASFC, 16 demandeurs avaient utilisé les 2 mêmes adresses. Or, l'Agence n'avait pas communiqué cette information au Ministère. La moitié de ces demandeurs ont obtenu la citoyenneté alors que l'enquête de l'ASFC était toujours en cours. • Une deuxième enquête menée par l'ASFC portait sur 21 adresses problématiques liées à une multitude d'individus. Trois de ces adresses n'étaient pas inscrites sur la liste des adresses problématiques du Ministère. Nous avons aussi examiné les documents communiqués au Ministère par la GRC pour déterminer si le Ministère avait mis à jour sa liste en fonction des informations transmises. Nous avons constaté, dans un cas, que la GRC avait transmis au Ministère une liste de huit adresses problématiques liées à une enquête sur une fraude en matière de résidence, mais qu'une seule de ces adresses avait été inscrite sur la liste des adresses problématiques et signalée dans la base de données. Or, trois demandeurs ont utilisé une des sept autres adresses et obtenu la citoyenneté après la transmission de la liste des adresses problématiques au Ministère.

2.21 Lorsqu'une adresse présentée par un demandeur est signalée comme étant problématique dans la base de données, les agents de la citoyenneté doivent mettre en œuvre des procédures supplémentaires, comme demander des éléments de preuve complémentaires pour confirmer que le demandeur satisfait à l'obligation de résidence. Les agents de la citoyenneté ont aussi reçu pour consigne de faire des vérifications dans le SMGC pour déterminer si un demandeur utilise une adresse qui a déjà été utilisée par plusieurs demandeurs pendant des périodes qui se chevauchaient. Si tel est le cas, ils doivent en informer l'administration centrale afin que la liste des adresses problématiques puisse être mise à jour. Nous avons constaté que, lorsque l'information était disponible dans le SMGC, les agents de la citoyenneté n'avaient pas toujours pris les mesures nécessaires (voir la pièce 2.4).

Pièce 2.4 Les agents de la citoyenneté n'ont pas toujours pris les mesures nécessaires lorsqu'ils avaient accès à des informations sur des adresses problématiques dans la base de données

Problèmes	Ce que nous avons examiné, puis constaté
Manque de constance dans les suivis effectués lorsque la base de données signale des adresses problématiques	Nous avons sélectionné toutes les personnes qui avaient présenté une demande de citoyenneté après mai 2012 et obtenu la citoyenneté au plus tard en juin 2015. Nous avons examiné toutes les demandes pour lesquelles un demandeur avait utilisé une adresse qui avait été signalée comme étant problématique par le Système mondial de gestion des cas (SMGC) pour vérifier si les agents de la citoyenneté avaient mis en œuvre les procédures supplémentaires exigées dans de tels cas. La population totale était de 49. Pour 18 des 49 cas, les agents de la citoyenneté n'ont pas demandé de preuves de résidence supplémentaires, comme ils étaient tenus de le faire, pour vérifier si le demandeur satisfaisait à l'obligation de résidence.
Manque de constance dans l'identification de plusieurs demandeurs différents qui utilisent la même adresse	À l'aide de la liste des adresses problématiques du Ministère, nous avons examiné la base de données pour déterminer si divers demandeurs avaient utilisé une même adresse au cours de périodes se chevauchant. Nous avons constaté que les agents qui travaillaient dans des bureaux en région détectaient régulièrement des adresses problématiques et les transmettaient à l'administration centrale du Ministère. Nous avons cependant constaté des cas où de nombreux demandeurs avaient utilisé les mêmes adresses pendant plusieurs années à l'insu des agents de la citoyenneté qui avaient traité leurs demandes. Ainsi, une même adresse a été utilisée par au moins 50 demandeurs différents au cours de périodes de temps se chevauchant entre 2008 et 2015. Sept de ces demandeurs ont obtenu la citoyenneté canadienne. Cette adresse a fini par être détectée en 2015 lors d'une enquête menée par l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) sur une fraude relative à la résidence, puis ajoutée à la liste des adresses problématiques du Ministère.

2.22 **Recommandation —** Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada devrait améliorer ses processus de saisie et de mise à jour des adresses problématiques dans sa base de données afin de pouvoir détecter ces adresses avec plus de fiabilité. Le Ministère devrait établir des procédures de contrôle de la qualité pour avoir l'assurance que les agents de la citoyenneté appliquent ces processus avec efficacité et constance.

Réponse du Ministère *— Recommandation acceptée. Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada tient à garantir l'intégrité du programme de citoyenneté. Le Ministère a déjà mis en place des mesures pour renforcer ses processus afin de mieux signaler les adresses dans le Système mondial de gestion des cas qui ont été associées, ou soupçonnées d'être associées, à de la fraude afin que les demandes qui comportent ces adresses soient examinées avec la plus grande attention. Il importe de noter que le repérage des adresses problématiques est l'un des nombreux contrôles mis en place pour prévenir la fraude, qui vient s'ajouter aux autres contrôles tels que les vérifications de l'historique des passages à la frontière pour voir les entrées des demandeurs au Canada à la suite de voyages et les entrevues en personne avec tous les clients, au cours desquelles les agents de la citoyenneté examinent les documents originaux pour vérifier que les demandeurs satisfont aux exigences. Le Ministère a préparé des directives mises à jour à l'intention des agents de la citoyenneté sur le repérage, l'entrée et la mise à jour des adresses problématiques dans le Système mondial de gestion des cas. Ces directives devraient permettre de repérer les adresses problématiques de manière plus fiable et de prendre les mesures qui s'imposent. Le Ministère a mis en place des procédures de contrôle de la qualité et procédera à un exercice de vérification en septembre 2016 pour s'assurer que ces procédures sont suivies.*

2.23 **La détection des documents frauduleux ou falsifiés —** La falsification de passeports et d'autres documents est l'une des façons utilisées pour donner une fausse preuve de résidence au Canada et ainsi satisfaire aux conditions en vue d'obtenir la citoyenneté. Par exemple, certaines personnes peuvent modifier les tampons ou visas qui figurent dans leur passeport pour réduire le nombre ou la durée de leurs voyages afin que le nombre de jours passés au Canada corresponde aux exigences en matière de citoyenneté. Le Ministère a reconnu la contrefaçon de documents comme un risque croissant pour l'intégrité de ses programmes. Nous avons examiné la manière dont les documents frauduleux et falsifiés étaient détectés dans le cadre du programme de citoyenneté.

2.24 Nous avons remarqué un manque d'uniformité dans le traitement des documents suspects. Dans une région, aucun document présumé faux ou falsifié n'avait été saisi aux fins d'une analyse approfondie depuis au moins 2010. Dans une autre région, cependant, des agents du Ministère avaient saisi des documents douteux et les avaient transmis à l'ASFC pour qu'elle les examine en détail.

2.25 Nous avons constaté que les directives du Ministère, à l'intention des agents de la citoyenneté, portant sur le traitement des documents qu'ils soupçonnent d'être faux ou falsifiés étaient ambiguës et pouvaient donc avoir contribué au manque d'uniformité. En juin 2015, le Ministère a donné la consigne aux agents de la citoyenneté qui soupçonnaient une fraude de communiquer avec une personne autorisée à saisir les documents afin de les soumettre à une inspection approfondie, comme un agent de l'ASFC. Si aucun agent de l'ASFC n'était disponible, les agents de la citoyenneté avaient comme consigne de « conserver » le document aux fins d'un examen complémentaire. Les directives n'expliquaient toutefois pas la différence entre « conserver » et « saisir » un document. Elles ne précisaient pas non plus les personnes qui étaient autorisées à saisir les documents. Alors que la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* confère explicitement aux agents d'immigration et aux agents de l'ASFC l'autorité de saisir des documents, la *Loi sur la citoyenneté* ne comporte pas de dispositions semblables qui habiliteraient les agents à saisir des documents lors du traitement des demandes de citoyenneté.

2.26 Nous avons également constaté que les agents de la citoyenneté ne vérifiaient pas si les titres de voyage figuraient dans la base de données sur les documents perdus, volés et frauduleux, contrairement aux directives du Ministère à cet égard. Cette base de données, comme son nom l'indique, contient des renseignements sur les titres de voyage perdus, volés et frauduleux.

2.27 En raison des lacunes dans les processus du Ministère pour la détection des documents frauduleux, certaines personnes qui utilisent de tels documents pourraient échapper à la justice ou ne pas être inculpées. Dans ces cas, les documents frauduleux peuvent continuer de circuler et des demandeurs inadmissibles pourraient obtenir la citoyenneté.

2.28 **Recommandation** — Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada devrait préciser l'autorité conférée à ses agents de la citoyenneté de saisir des documents suspects, leur fournir des directives détaillées et une formation approfondie à cet égard, et veiller à ce que les agents mettent ces directives en application.

Réponse du Ministère *— Recommandation acceptée. Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada reconnaît l'importance de repérer et de saisir les documents frauduleux afin de les retirer de la circulation. Le Ministère a entretemps clarifié les pouvoirs liés à la saisie de documents et fourni des directives détaillées aux agents à ce sujet. De plus, le projet de loi C-6, Loi modifiant la Loi sur la citoyenneté et une autre loi en conséquence, présenté au Parlement le 25 février 2016, porte des amendements qui prévoient de nouveaux pouvoirs pour la saisie de documents lorsqu'il y a des motifs raisonnables de croire qu'ils ont été obtenus ou utilisés de manière frauduleuse ou inappropriée ou qu'il faut les saisir afin qu'ils ne puissent être utilisés de cette manière. À la suite de changements récents au Système mondial de gestion des cas, les agents de*

la citoyenneté ont accès à la base de données sur les documents perdus, volés et frauduleux. Les agents ont reçu des directives détaillées sur l'utilisation de cette base de données.

Le Ministère s'emploie à uniformiser la formation destinée aux agents de la citoyenneté sur la détection des documents frauduleux, qui sera en place en septembre 2016. Le Ministère mettra aussi en place une procédure pour assurer un suivi des documents saisis d'ici septembre 2016 et vérifier que les agents appliquent les directives sur les saisies d'ici mars 2017.

2.29 **L'obtention d'informations auprès de la GRC sur les actes criminels** — Pour être admissible à la citoyenneté, un demandeur ne peut pas avoir été reconnu coupable de certaines infractions, être en prison ou être sous probation. Tous les demandeurs âgés de plus de 15,5 ans doivent faire l'objet d'une vérification judiciaire par la GRC. À la suite de cette vérification, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada exige que les demandeurs déclarent volontairement toute nouvelle accusation pénale portée contre eux avant de prêter le serment de citoyenneté. Les agents de la citoyenneté consultent le Système mondial de gestion des cas (SMGC) pour vérifier si, à n'importe quelle étape du processus, la GRC a signalé de nouvelles accusations contre un demandeur. La GRC et le Ministère ont signé un protocole d'entente visant l'échange d'informations.

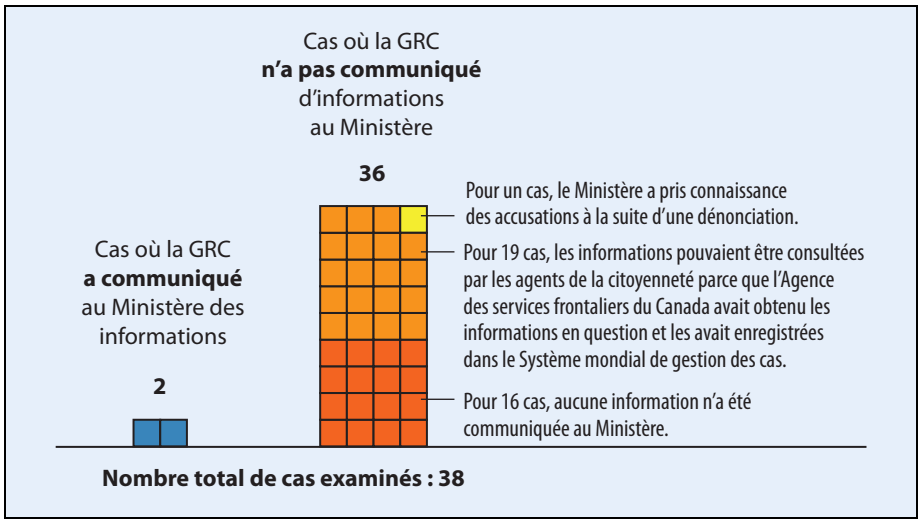
2.30 Nous avons examiné si les responsables du programme de citoyenneté obtenaient en temps opportun de la GRC des informations exactes et exhaustives pour éclairer la prise de décisions concernant l'attribution de la citoyenneté. Nous avons vérifié deux processus : la vérification judiciaire et le processus d'échange d'informations lorsque la GRC inculpe un résident permanent ou un ressortissant étranger d'un crime. Nous avons mis l'accent sur l'échange d'informations entre les responsables du programme de citoyenneté et la GRC. Nous n'avons pas examiné la qualité des bases de données où la GRC conserve les informations qu'elle communique au Ministère.

2.31 La vérification judiciaire débute lorsqu'un agent de la citoyenneté demande à la GRC de vérifier le casier judiciaire d'un demandeur au début du processus de traitement de la demande. La GRC consulte alors une base de données nationale qui comprend des renseignements fournis par les forces policières de tout le pays, puis vérifie si le demandeur a un casier judiciaire et transmet l'information à l'agent. Une fois terminée, cette vérification est valide pendant 18 mois. Nous avons constaté que le processus de vérification judiciaire fonctionnait généralement bien.

2.32 Aux termes du protocole d'entente signé, la GRC s'est engagée à communiquer à Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada des renseignements précis sur les accusations criminelles portées contre des résidents permanents ou des ressortissants étrangers. Ces informations aident le Ministère à confirmer l'admissibilité des demandeurs à la citoyenneté.

2.33 Nous avons vérifié si la GRC transmettait en temps opportun au Ministère des informations complètes sur les accusations criminelles qu'elle portait contre des résidents permanents et des ressortissants étrangers. Puisque la GRC ne documente pas systématiquement le statut de citoyenneté, nous n'avons pas pu repérer les demandeurs de citoyenneté, puis trouver ceux qui avaient été inculpés d'un crime. Nous avons donc plutôt commencé par effectuer une recherche dans la base de données des événements de la GRC pour repérer toutes les activités criminelles associées aux mots clés « résident permanent » et « ressortissant étranger ». Nous avons ainsi obtenu une liste recensant 2 576 crimes qui avaient été perpétrés depuis 2010. Puis, nous avons sélectionné 38 crimes où des individus avaient été inculpés par la GRC. Certains de ces crimes étaient suffisamment graves — trafic de drogues et voies de fait — pour rendre les auteurs inadmissibles à la citoyenneté canadienne. Nous avons examiné si la GRC avait communiqué ces informations aux agents de la citoyenneté en temps opportun afin qu'ils puissent prendre des décisions judicieuses. Nous avons constaté que la GRC avait communiqué les informations exigées dans seulement 2 des 38 cas que nous avons examinés (voir la pièce 2.5).

Pièce 2.5 Dans la majorité des cas examinés, la GRC n'avait pas communiqué au Ministère les informations relatives à des accusations criminelles



2.34 Quatre des 36 cas examinés pour lesquels la GRC n'avait pas communiqué à Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada des informations sur les accusations criminelles concernaient des demandeurs de citoyenneté. Comme les accusations avaient été portées après la vérification judiciaire initiale des demandes, les agents de la citoyenneté n'avaient pas de renseignements complets sur les demandeurs au moment de décider s'il convenait de leur attribuer la citoyenneté. Dans trois de ces quatre cas, le Ministère ne disposait d'aucune information sur les accusations. Deux demandeurs inculpés ont ainsi pu obtenir la

citoyenneté; le troisième ne l'a pas obtenue, car il a échoué au test ayant trait aux connaissances sur le Canada. Le quatrième demandeur, qui faisait partie des 19 cas où l'information avait été enregistrée par l'Agence des services frontaliers du Canada dans le Système mondial de gestion des cas (SMGC), a retiré sa demande. Les lacunes relevées dans l'échange d'informations sur les mises en accusation de résidents permanents et de ressortissants étrangers s'expliquent surtout par le fait que la GRC et le Ministère n'ont pas établi de processus clair pour échanger les informations nécessaires, comme l'exigeait le protocole d'entente qu'ils ont signé. Les agents des deux organisations ne comprenaient donc pas exactement la nature des informations à communiquer, ni la manière et le moment de les communiquer. Par conséquent, l'échange d'informations sur les mises en accusation des résidents permanents et des ressortissants étrangers a été fait de façon ponctuelle et manquait d'efficacité.

2.35 Une fois la première vérification judiciaire effectuée (très tôt dans le traitement des demandes de citoyenneté), les responsables du programme de citoyenneté ne disposent d'aucun mécanisme pour obtenir systématiquement des informations sur les accusations portées par des services de police autres que la GRC. C'est donc dire que si un demandeur est inculpé d'un crime après la vérification judiciaire initiale de sa demande, les agents de la citoyenneté pourraient ne jamais le savoir. Lors de notre examen de 42 dossiers de révocation, nous avons constaté que 7 personnes qui avaient été mises en accusation par des forces de police autres que la GRC ne l'avaient pas déclaré volontairement et avaient obtenu la citoyenneté. Une vérification judiciaire plus tardive dans le processus de traitement des demandes pourrait contribuer à réduire le risque que des demandeurs frappés d'une interdiction pénale reçoivent la citoyenneté.

2.36 Nous avons également constaté que, parfois, des agents de la citoyenneté qui avaient eu accès à des informations sur les interdictions pénales dans le SMGC n'y avaient pas donné suite. Nous avons examiné tous les dossiers concernant des demandeurs dont la citoyenneté était en cours de révocation en raison de faits criminels; ces demandeurs avaient obtenu la citoyenneté depuis 2011. Nous avons consulté la base de données pour vérifier si les agents de la citoyenneté avaient eu accès à des informations sur les accusations criminelles au moment d'attribuer la citoyenneté. Nous avons constaté que dans quatre cas, ces informations étaient disponibles dans le SMGC, mais les agents de la citoyenneté n'avaient pris aucune mesure à cet égard. Par conséquent, il est manifeste que certains demandeurs ont obtenu la citoyenneté canadienne même si des interdictions pénales auraient dû les rendre inadmissibles.

2.37 **Recommandation** — Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada et la GRC devraient revoir leurs procédures afin de préciser la manière et le moment de communiquer des informations sur les accusations déposées contre des résidents permanents et des ressortissants étrangers, et ils devraient déterminer le meilleur moment pour procéder à la vérification judiciaire.

Réponse du Ministère *— Recommandation acceptée. Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada a communiqué avec la GRC afin de revoir quel serait le meilleur moment pour procéder à la vérification judiciaire, tout en gardant à l'esprit que les demandes de citoyenneté doivent être traitées sans tarder. Le Ministère a aussi contacté la GRC en vue d'éclaircir les processus à suivre pour l'échange d'informations au sujet d'accusations criminelles qui auraient une incidence sur les demandeurs de citoyenneté après la première vérification. Cette question sera réglée d'ici le 31 décembre 2016.*

Réponse de la GRC *— Recommandation acceptée. La GRC collaborera avec Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada à la mise en œuvre de cette recommandation. D'abord, la GRC examinera quel serait le meilleur moment au cours du traitement des demandes de citoyenneté pour effectuer la vérification judiciaire. De plus, la GRC se penchera sur la question de savoir quand et comment elle devrait communiquer de l'information sur les accusations criminelles portées contre des résidents permanents et des ressortissants étrangers. À cette fin, nous examinerons les politiques, y compris le protocole d'entente entre le Ministère et la GRC. Cet exercice sera effectué d'ici le 31 décembre 2016.*

2.38 **L'obtention d'informations auprès de l'Agence des services frontaliers du Canada sur les cas possibles de fraude en matière d'immigration —** Exerçant ses fonctions en vertu de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*, l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) réalise un certain nombre d'activités à l'appui du programme de citoyenneté. Les rapports entre l'Agence et le Ministère, notamment les échanges d'informations, sont régis par un protocole d'entente. L'Agence apporte son concours à Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada :

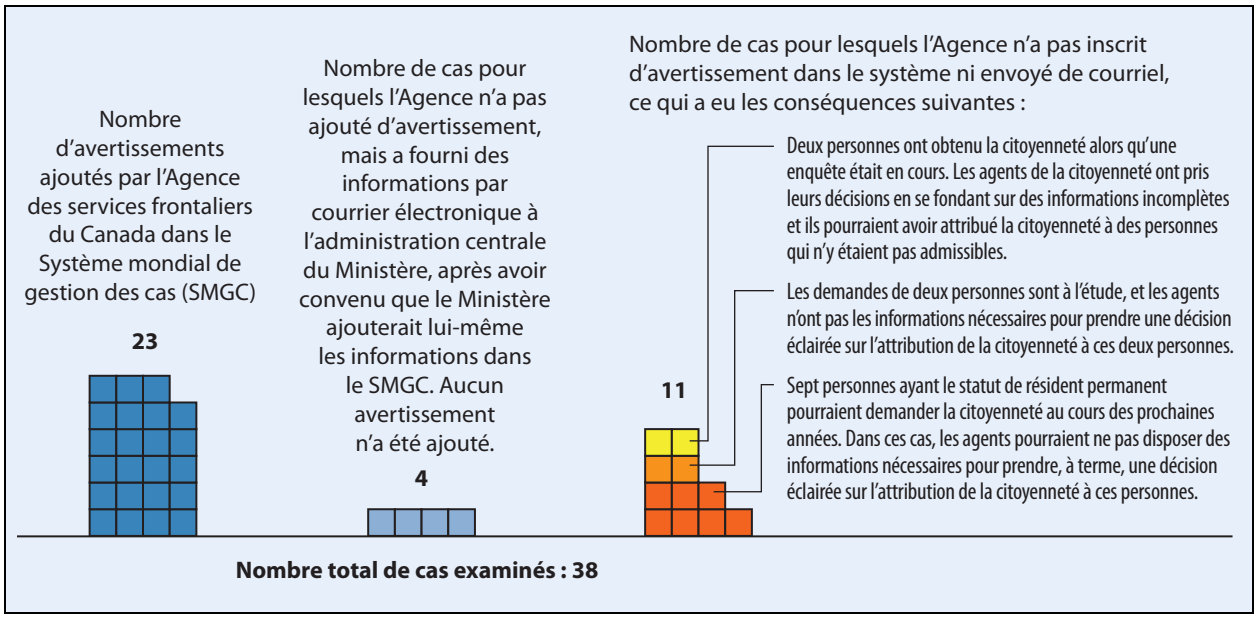
- en vérifiant si un demandeur satisfait aux conditions relatives à la résidence du programme des résidents permanents;
- en informant les responsables du programme de citoyenneté si un demandeur fait l'objet d'une mesure d'exécution de la loi qui pourrait le rendre inadmissible à la citoyenneté;
- en menant des enquêtes sur les fraudes en matière d'immigration, notamment la fraude liée à la résidence ou les mariages de convenance, et en communiquant des informations aux responsables des programmes de citoyenneté et d'immigration du Ministère.

2.39 Le manuel d'exécution de la loi de l'ASFC indique que si un agent obtient des renseignements défavorables qui pourraient avoir une incidence sur l'admissibilité d'un résident permanent à la citoyenneté, il lui incombe d'en aviser Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada. Les agents de l'ASFC sont tenus d'ajouter ces renseignements comme un « avertissement » dans le dossier du demandeur concerné dans le Système mondial de gestion des cas (SMGC). Les agents de la citoyenneté doivent quant à eux vérifier dans le SMGC si des « avertissements » figurent

aux dossiers. Si tel est le cas, ils peuvent décider de mettre en œuvre des procédures supplémentaires pour s'assurer que le demandeur satisfait à l'obligation de résidence avant de lui accorder la citoyenneté.

2.40 Nous avons examiné si les responsables du programme de citoyenneté avaient obtenu en temps opportun auprès de l'Agence (ASFC) des informations exactes et exhaustives pour éclairer la prise de décisions sur l'attribution de la citoyenneté. Nous avons sélectionné un échantillon aléatoire de 38 noms sur une liste de 4 001 noms de personnes associées à 7 enquêtes de fraude menées récemment par l'ASFC afin de déterminer si l'Agence avait actualisé le SMGC comme elle le devait pour informer le Ministère du fait que ces personnes étaient visées par une enquête. Nous avons constaté que l'Agence n'avait pas systématiquement informé le Ministère lorsqu'un résident permanent était lié à une enquête sur une fraude importante (voir la pièce 2.6).

Pièce 2.6 L'Agence des services frontaliers du Canada n'a pas systématiquement ajouté des avertissements dans le SMGC pour informer les agents de la citoyenneté lorsqu'un individu faisait l'objet d'une enquête importante sur une fraude



2.41 Pour les 23 cas où l'Agence a communiqué des informations aux agents de la citoyenneté, ces informations n'ont pas toujours été fournies en temps opportun. Parfois, l'information a été communiquée un ou deux ans après le début de l'enquête. Les agents de l'ASFC ont expliqué ce retard en indiquant que la communication d'informations au début d'une enquête pouvait compromettre le travail des enquêteurs. Les lacunes observées dans la communication d'informations sur les enquêtes sur des fraudes en matière d'immigration pourraient aussi s'expliquer par le fait que le Ministère et l'Agence n'ont pas établi un processus décrivant la nature des informations à communiquer, le moment auquel il faut les

communiquer et la manière de le faire. Faute de disposer de procédures précises, les agents de l'ASFC ont exercé leur jugement en fonction des circonstances de l'enquête. Les échanges d'informations étaient donc sporadiques et, souvent, les agents de la citoyenneté n'avaient pas les renseignements importants dont ils avaient besoin pour évaluer la recevabilité des demandes de citoyenneté.

2.42 **Recommandation —** Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada et l'Agence des services frontaliers du Canada devraient améliorer l'échange d'informations pour s'assurer que les individus visés par une enquête sur la fraude sont soumis à un examen plus approfondi pour confirmer la recevabilité de leur demande de citoyenneté.

Réponse du Ministère *— Recommandation acceptée. Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada a pris des mesures actives pour que l'information sur les personnes qui sont associées à une fraude en matière d'immigration soit communiquée selon une procédure uniforme et rapide aux responsables du programme de citoyenneté afin qu'ils puissent l'utiliser dans le processus de détermination de la recevabilité de la demande de citoyenneté. Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada et l'Agence des services frontaliers du Canada ont clarifié les pouvoirs législatifs régissant l'échange des informations dont le Ministère a besoin pour prendre ses décisions quant à la recevabilité d'une demande de citoyenneté en vertu de la* Loi sur la citoyenneté. *Les organisations s'emploient à instaurer des processus et des méthodes clairs pour que le Ministère reçoive de l'information en temps opportun au sujet des enquêtes en matière de fraude. Le tout sera en place d'ici décembre 2016.*

Réponse de l'Agence *— Recommandation acceptée. L'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) reconnaît la nécessité de communiquer rapidement l'information exacte relative à la fraude en matière d'immigration à Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, sans nuire aux enquêtes en cours, afin d'aider le Ministère à reconnaître les personnes pouvant ne pas être admissibles à la citoyenneté canadienne.*

L'ASFC procédera à une évaluation de l'information requise par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada pour la prise de décisions relative à l'admissibilité au titre de la Loi sur la citoyenneté. *Elle évaluera également l'information relative aux fraudes en matière d'immigration qu'elle est autorisée à fournir en vertu de la* Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés, *étant donné la nécessité de protéger l'intégrité des enquêtes en cours, ainsi que les procédures en place entre les deux organisations pour échanger de l'information ayant trait à la fraude en matière d'immigration. De plus, l'ASFC élaborera un processus qui déterminera le moment où les agents de l'ASFC devront échanger de l'information sur la fraude en matière d'immigration avec Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada et la façon dont ils devront procéder à cet échange. La mise en place de ces mesures sera terminée d'ici décembre 2016.*

Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada n'a pas géré les risques de fraude selon son *Cadre pour l'intégrité des programmes*

Ce que nous avons constaté

2.43 Nous avons constaté qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada n'avait pas de processus rigoureux pour déterminer, comprendre ni documenter la nature ou l'étendue des risques de fraude liés à son programme de citoyenneté, ni dans quelle mesure il réussissait à gérer ces risques. Par conséquent, les responsables du programme de citoyenneté n'ont pas pu prendre des décisions éclairées sur les **indicateurs de risque** à utiliser pour détecter et prévenir le risque de fraude lié à la résidence et ils n'étaient pas non plus en mesure de justifier comment ils avaient choisi certains de ces indicateurs. De plus, le Ministère n'avait pas de processus d'évaluation pour vérifier si ses méthodes de détection et de prévention de la fraude fonctionnaient comme prévu. Il lui était donc difficile de les adapter au besoin. Le Ministère n'a donc pas pu mesurer l'incidence de ses efforts de lutte contre la fraude.

2.44 Notre analyse à l'appui de cette constatation rend compte de ce que nous avons examiné et porte sur :

- le recensement et l'analyse des risques de fraude et des tendances à cet égard;
- la vérification de l'efficacité des contrôles antifraude et l'apport des correctifs nécessaires.

Importance de cette constatation

2.45 Cette constatation est importante parce qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada ne peut pas savoir s'il concentre ses efforts sur les bons contrôles, ni déterminer si l'instauration de nouveaux contrôles a permis d'améliorer la situation, quand il ne comprend pas l'ampleur des risques de fraude et les meilleures méthodes de détecter la fraude. Il lui est donc difficile de prendre des décisions fondées sur des éléments probants à l'égard des contrôles à utiliser et de déterminer si des modifications doivent être apportées. Par ailleurs, en raison de ce manque de compréhension, certains contrôles pourraient ralentir le traitement des demandes sans apporter de valeur ajoutée.

Recommandations

2.46 Nos recommandations relativement au secteur examiné sont présentées aux paragraphes 2.53, 2.54 et 2.62.

Indicateurs de risque — Facteurs qui semblent accroître les chances qu'une demande de citoyenneté soit frauduleuse.

Analyse pour appuyer la constatation

2.47 **Ce que nous avons examiné** — Nous avons examiné si, dans le cadre du programme de citoyenneté, une approche de gestion des risques conforme aux politiques et aux procédures d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada et à son *Cadre pour l'intégrité des programmes* avait été mise en œuvre.

2.48 **Le recensement et l'analyse des risques de fraude et des tendances à cet égard** — Le *Cadre pour l'intégrité des programmes* d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada indique que la gestion des risques est un processus continu et systématique qui consiste à recenser et à analyser les risques. Pour ce faire, il faut élaborer et évaluer de façon exhaustive les réponses possibles, appliquer des mesures d'atténuation, assurer le suivi de leurs résultats et apporter des correctifs au besoin. Nous avons examiné si le Ministère avait un processus systématique pour recenser et analyser les risques liés au programme de citoyenneté, y compris les risques de fraude.

2.49 Nous avons constaté que le Ministère avait défini des grandes catégories de risques de fraude, notamment la fraude liée à la résidence et à la documentation. Toutefois, le Ministère n'a pas adéquatement documenté les informations recueillies au cours du traitement des demandes de citoyenneté en vue de comprendre les types de fraudes qui surviennent et leur ampleur. Faute d'une compréhension approfondie des types de fraudes et de leur ampleur, il n'est pas possible de déterminer si la situation s'améliore grâce à la mise en place de mesures d'atténuation.

2.50 Voici des exemples d'analyses qui seraient utiles, mais que le Ministère n'a pas menées :

- Analyser les informations clés pour mieux cibler les efforts de lutte contre la fraude — Le Ministère pourrait relever des tendances et approfondir sa compréhension des risques liés au programme en examinant les demandes de citoyenneté révoquées, abandonnées ou retirées.
- Examiner les demandes refusées pour des motifs liés à la résidence — Le Ministère pourrait recueillir des informations utiles sur l'évolution de la fraude liée à la résidence et les méthodes utilisées en effectuant un suivi du nombre de demandes de citoyenneté refusées pour des motifs liés à la résidence et en évaluant chacune de ces demandes.

2.51 Selon le *Cadre pour l'intégrité des programmes* du Ministère, les programmes devraient définir des indicateurs de risque et mesurer les tendances et les constantes quant au recours abusif aux programmes. En 2012, dans le cadre de son plan d'action de lutte contre la fraude en matière de citoyenneté, le Ministère a défini plusieurs indicateurs de fraude liée à la résidence. Grâce à ce plan d'action, les agents de la citoyenneté commencent l'évaluation de chacune des demandes par un

examen de la demande en fonction de la liste des indicateurs de risque. Selon les résultats obtenus, certaines demandes sont désignées comme présentant un risque élevé. Les agents de la citoyenneté sont alors tenus de mener un examen complémentaire pour s'assurer que ces demandeurs satisfont aux exigences.

2.52 Nous avons examiné si les indicateurs de risque d'Immigration, Réfugiées et Citoyenneté Canada concernant la fraude liée à la résidence reposaient sur une analyse et des éléments probants concluants, conformément aux politiques du Ministère. Nous avons constaté que le Ministère avait documenté les indicateurs de risque qu'il jugeait associés à la fraude liée à la résidence, mais qu'il n'avait pas suffisamment de données ou d'analyses pour expliquer comment ou pourquoi il avait retenu certains de ces indicateurs. Le Ministère nous a fourni des éléments probants pour justifier plusieurs des indicateurs de risque qu'il avait choisis, notamment les adresses problématiques et certaines caractéristiques relatives à l'emploi. Par contre, nous n'avons pas pu déterminer les raisons pour lesquelles d'autres indicateurs avaient été retenus.

2.53 **Recommandation** — Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada devrait établir une approche systématique fondée sur des éléments probants pour recenser les risques de fraude. Il devrait notamment établir des données de référence et suivre les tendances, comme l'exige son *Cadre pour l'intégrité des programmes*.

Réponse du Ministère *— Recommandation acceptée. Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada a pris des mesures importantes pour prévenir et dissuader la fraude dans le programme de citoyenneté. En 2010, le Ministère a mis en œuvre le plan d'action de lutte contre la fraude en matière de citoyenneté dans le but de prévenir et de dissuader la fraude de manière plus efficace. Le Ministère a établi des indicateurs de risque et d'autres outils de détection de fraude et a défini des critères de triage pour s'assurer que les demandeurs désignés comme présentant un risque élevé de commettre une fraude font l'objet d'un examen plus approfondi. Les changements législatifs qui sont entrés en vigueur en 2015 ont renforcé la capacité du Ministère de prévenir les cas de fraude et d'intervenir dans de tels cas. Les décideurs du programme de citoyenneté sont très au fait des risques de fraude et ils détectent régulièrement les demandeurs inadmissibles à qui ils refusent d'accorder la citoyenneté. Dans la foulée de ses efforts continus pour améliorer l'intégrité du programme, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada a élaboré le Cadre pour l'intégrité du programme de citoyenneté en janvier 2016. Ce cadre présente une approche systématique et factuelle pour recenser et gérer les risques de fraude liés au programme, qui comprend l'établissement de différentes données de référence et le suivi des tendances.*

2.54 **Recommandation** — Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada devrait documenter la justification sous-tendant son choix d'indicateurs de risque de fraude liée à la résidence et devrait s'assurer que ces indicateurs sont constamment vérifiés et qu'ils sont efficaces pour détecter et prévenir la fraude.

Réponse du Ministère *— Recommandation acceptée. Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada a amélioré ses pratiques de gestion de l'information en documentant sa justification de toute modification apportée à ses indicateurs de risque. Le Ministère a amorcé une analyse des critères de triage en menant des activités liées à l'intégrité du programme conformément au Cadre pour l'intégrité du programme de citoyenneté. Le Cadre prévoit l'évaluation des indicateurs de risque pour déterminer s'ils sont appliqués de façon uniforme. Le Ministère mènera ces activités régulièrement.*

2.55 **La vérification de l'efficacité des contrôles antifraude et l'apport des correctifs nécessaires** — Le *Cadre pour l'intégrité des programmes* d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada souligne l'importance de mener des contrôles de la qualité et d'en utiliser les résultats pour dégager et évaluer les tendances et les constantes quant au recours abusif aux programmes et améliorer les mesures de prévention et de détection de la fraude. Le Ministère a recensé trois types de contrôle de la qualité, appelés collectivement « exercices sur l'intégrité des programmes » :

- assurance de la qualité — veiller à ce que les agents de la citoyenneté respectent les procédures et prennent les décisions qui conviennent;
- contrôle de la qualité — déterminer si la documentation satisfait aux normes établies (p. ex. si les documents délivrés sont exacts);
- activités ciblées de lutte contre la fraude — analyser les secteurs que l'on sait ou que l'on soupçonne être sujets à la fraude, afin de quantifier la fréquence de la fraude et d'élaborer des outils pour la prévenir ou en atténuer les effets. Un exemple d'exercice de lutte contre la fraude est l'examen d'un échantillon de demandes et la vérification de l'exactitude des renseignements fournis par les demandeurs.

2.56 Selon les résultats de nos tests d'audit mentionnés dans la première partie du présent rapport, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada n'a pas appliqué ses méthodes de détection et de prévention de la fraude de manière systématique au cours du traitement des demandes de citoyenneté. Ces constatations soulignent l'importance de vérifier si les contrôles antifraude sont systématiquement mis en œuvre et sont efficaces pour détecter et prévenir la fraude. Nous avons aussi examiné si le Ministère avait évalué l'efficacité des mesures de détection des fraudes qu'il a adoptées et s'il avait apporté des correctifs en fonction des résultats obtenus.

2.57 Nous avons constaté que les bureaux régionaux d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada menaient régulièrement des exercices d'assurance de la qualité et de contrôle de la qualité pour vérifier le respect

des procédures par les agents de la citoyenneté. Ces exercices n'ont cependant pas été conçus pour évaluer si les contrôles antifraude étaient mis en œuvre correctement et fonctionnaient comme prévu. Nous avons constaté que le Ministère n'avait pas réalisé d'exercices ciblés d'assurance de la qualité et de contrôle de la qualité pour s'assurer de la bonne mise en œuvre des contrôles clés par les agents. Par exemple, il n'a pas effectué de tests aléatoires — une approche utilisée dans le cadre de son programme des résidents permanents — pour vérifier le fonctionnement des contrôles antifraude. Le Ministère n'a réalisé aucune activité ciblée de lutte contre la fraude, ni aucun test ciblé depuis 2012.

2.58 Nous avons constaté que le Ministère avait pris des mesures pour évaluer l'efficacité de ses indicateurs de risque, mais qu'il restait encore du travail à faire. En 2013, le Ministère a mené un exercice pour vérifier l'efficacité des indicateurs de risque utilisés pour recenser les demandes de citoyenneté à risque élevé en raison des conditions relatives à la résidence. Nous avons cependant constaté que les méthodes d'échantillonnage utilisées n'étaient pas fiables et qu'aucune donnée de référence n'avait été établie pour mesurer l'efficacité des indicateurs. À l'automne 2015, le Ministère a également procédé à des analyses préliminaires dans le but d'encadrer l'établissement d'une stratégie d'évaluation de ses indicateurs de risque.

2.59 Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada a créé un registre électronique des exercices sur l'intégrité des programmes qui peut être consulté par tous les employés du Ministère. Le Ministère a déclaré que ce registre lui permettrait de dégager les tendances en matière de fraude. Le registre comporte plus de 250 exercices qui ont été entrepris depuis 2007. Il s'agit pour la plupart d'exercices d'assurance de la qualité et de contrôle de la qualité menés pour vérifier le respect des procédures par les agents. Le registre contient aussi des renseignements sur la fraude, comme les rapports de fin de mois présentés par les bureaux régionaux (qui renferment parfois des notes sur les cas de fraude confirmés). Cela dit, le Ministère n'a pas analysé les résultats de ces exercices pour déterminer s'il y avait lieu d'apporter des correctifs à ses contrôles antifraude.

2.60 Nous avons noté que le Ministère avait récemment apporté plusieurs correctifs à ses contrôles antifraude sans avoir analysé au préalable si les contrôles avaient été mis en œuvre correctement ou s'ils fonctionnaient comme prévu. Nous avons notamment constaté que le Ministère avait modifié certains de ses indicateurs de risque visant la fraude en matière de résidence sans avoir mené d'analyse pour déterminer si ces changements pouvaient compromettre l'intégrité du programme ou si les demandes présentant un risque élevé de fraude seraient toujours ciblées. Le Ministère a par exemple décidé qu'un indicateur de risque visant certaines caractéristiques serait appliqué seulement si le demandeur affirmait qu'il avait voyagé pendant un certain nombre de jours au cours d'une même année. Le Ministère n'a pas pu présenter d'éléments prouvant que ces habitudes de voyage étaient plus répandues chez les demandeurs

qui ne satisfaisaient pas aux conditions relatives à la résidence. À la suite des changements apportés, beaucoup moins de demandes ont été signalées comme présentant un risque élevé et nécessitant une évaluation approfondie.

2.61 En 2014, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada a rendu les attestations d'absence de casier judiciaire valides pendant 18 mois, comparativement à la période de validité antérieure de 12 mois, pour accroître l'efficience du traitement des demandes. Selon le Ministère, ce changement ne devait pas porter atteinte à l'intégrité du programme, car les agents de la citoyenneté devaient tout de même vérifier, à plusieurs étapes du processus, si de nouveaux renseignements défavorables étaient disponibles concernant l'information donnée dans les demandes. Ils avaient donc ainsi l'occasion de repérer toute nouvelle mise en accusation au pénal. Toutefois, nos tests d'audit (voir les paragraphes 2.33 et 2.34) ont révélé que le Ministère n'avait pas obtenu systématiquement les informations nécessaires pour déterminer si un demandeur avait été inculpé d'un crime. Les éléments probants recueillis ne semblent donc pas étayer la conclusion du Ministère selon laquelle la prolongation de la validité de l'attestation d'absence de casier judiciaire ne compromet pas l'intégrité du programme.

2.62 **Recommandation** — Afin d'améliorer constamment ses activités de détection et de prévention de la fraude, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada devrait surveiller ses contrôles antifraude pour s'assurer qu'ils sont appliqués de façon appropriée et qu'ils produisent les résultats attendus. Le Ministère devrait examiner régulièrement les résultats de ses processus d'amélioration continue et apporter des correctifs à ses contrôles antifraude, au besoin.

Réponse du Ministère *— Recommandation acceptée. Conformément au Cadre pour l'intégrité du programme de citoyenneté, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada a établi un processus selon lequel les contrôles antifraude seront surveillés régulièrement pour veiller à ce qu'ils soient appliqués de façon appropriée et qu'ils produisent les résultats escomptés. Ils seront ajustés au besoin. En outre, pour assurer l'amélioration constante des efforts menés pour détecter et prévenir la fraude, le Ministère a mis sur pied le Groupe de travail sur l'intégrité du programme de citoyenneté en août 2015. Ce groupe est chargé de transmettre l'information sur les tendances observées en matière de fraude et les pratiques exemplaires de détection et de prévention de la fraude aux différents bureaux de citoyenneté de partout au pays.*

Conclusion

2.63 Nous avons conclu qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada n'avait pas détecté ni prévenu la fraude de façon adéquate afin de s'assurer que seuls les demandeurs qui satisfaisaient aux conditions d'admissibilité avaient obtenu la citoyenneté canadienne.

À propos de l'audit

Le Bureau du vérificateur général a été chargé d'effectuer un examen indépendant du programme de citoyenneté afin de donner de l'information, une assurance et des avis objectifs au Parlement en vue de l'aider à examiner soigneusement la gestion que fait le gouvernement des ressources et des programmes.

Tous les travaux d'audit dont traite le présent rapport ont été menés conformément aux normes pour les missions de certification de Comptables professionnels agréés (CPA) Canada qui sont présentées dans le Manuel de CPA Canada — Certification. Même si le Bureau a adopté ces normes comme exigences minimales pour ses audits, il s'appuie également sur les normes et pratiques d'autres disciplines.

Dans le cadre de notre processus d'audit, nous avons obtenu la confirmation de la direction que les constatations figurant dans le présent rapport sont fondées sur des faits.

Objectif

L'audit visait à déterminer si Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada avait détecté et prévenu la fraude de manière à avoir l'assurance que seuls les demandeurs qui remplissaient certaines conditions d'admissibilité avaient obtenu la citoyenneté canadienne.

Étendue et méthode

Dans le cadre de notre audit, nous avons :

- examiné les processus utilisés par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada pour recenser les risques de fraude;
- examiné des mesures de contrôle mises en œuvre par le Ministère pour atténuer ces risques;
- déterminé si le Ministère avait évalué l'efficacité de ces contrôles et apporté des correctifs en fonction de cette évaluation.

Notre audit a porté essentiellement sur les trois conditions d'admissibilité suivantes prévues par la *Loi sur la citoyenneté* :

- le demandeur avait le statut de résident permanent du Canada;
- le demandeur avait satisfait aux conditions relatives à la résidence;
- le demandeur ne faisait l'objet d'aucune interdiction pénale.

Notre audit a porté sur les demandes de citoyenneté présentées par des adultes. Nous n'avons pas examiné d'autres secteurs d'activité de la citoyenneté, comme les adoptions ou les preuves de citoyenneté. Nous n'avons pas non plus examiné le processus de détermination du statut de résident permanent, ni la façon dont Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada gérait les conditions d'admissibilité relatives à la langue ou aux connaissances sur le Canada.

Nous avons également examiné si les responsables du programme de citoyenneté obtenaient, en temps opportun, des informations exactes et complètes de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et

de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) pour prendre des décisions éclairées sur l'attribution de la citoyenneté.

Nous avons visité certains bureaux d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada et de l'ASFC partout au Canada et mené des entretiens structurés avec des membres du personnel du Ministère, de l'ASFC et de la GRC, dont des agents et des gestionnaires. De plus, nous avons mené un sondage sur les moyens et les méthodes d'échange d'informations auprès des 22 bureaux régionaux de la citoyenneté, ainsi que de 11 bureaux de la GRC et de 7 bureaux de l'ASFC dans tout le pays.

Critères

Critères	Sources
Pour déterminer si Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada avait détecté et prévenu la fraude de manière à avoir l'assurance que seuls les demandeurs qui remplissaient certaines conditions d'admissibilité avaient obtenu la citoyenneté canadienne, nous avons utilisé les critères suivants :	
Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada a mis en place un processus permanent et systématique pour recenser et analyser les risques de fraude liés au programme de citoyenneté.	• *Loi sur la citoyenneté* • *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* • Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, *Cadre stratégique de gestion du risque* • Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, *Guide de gestion intégrée du risque* • Conseil du Trésor, *Politique sur le contrôle interne* • Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, *Cadre pour l'intégrité des programmes*
Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada conçoit des contrôles adéquats pour atténuer les risques de fraude liés au programme de citoyenneté.	• *Loi sur la citoyenneté* • Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, *Cadre stratégique de gestion du risque* • Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, *Guide de gestion intégrée du risque* • Conseil du Trésor, *Politique sur le contrôle interne* • Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, *Cadre pour l'intégrité des programmes* • Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, *Politique de gestion intégrée des risques*

Critères	Sources
Pour déterminer si Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada avait détecté et prévenu la fraude de manière à avoir l'assurance que seuls les demandeurs qui remplissaient certaines conditions d'admissibilité avaient obtenu la citoyenneté canadienne, nous avons utilisé les critères suivants : (suite)	
Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada veille à ce que les agents de la citoyenneté appliquent les contrôles antifraude correctement et systématiquement.	• *Loi sur la citoyenneté* • Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, *Cadre stratégique de gestion du risque* • Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, *Guide de gestion intégrée du risque* • Conseil du Trésor, *Politique sur le contrôle interne* • Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, *Cadre pour l'intégrité des programmes* • Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, *Politique de gestion intégrée des risques*
Les responsables du programme de citoyenneté d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada obtiennent, en temps opportun, de l'Agence des services frontaliers du Canada des informations exactes et complètes au sujet des demandeurs qui leur permettent de prendre des décisions éclairées sur l'attribution de la citoyenneté.	• *Loi sur la citoyenneté* • *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* • *Loi sur la protection des renseignements personnels* • Citoyenneté et Immigration Canada et Agence des services frontaliers du Canada, Protocole d'entente, 2011 • Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, *Manuel d'exécution de la loi* • Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, Instructions relatives à l'exécution des programmes
Les responsables du programme de citoyenneté d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada obtiennent, en temps opportun, de la Gendarmerie royale du Canada des informations exactes et complètes au sujet des demandeurs qui leur permettent de prendre des décisions éclairées sur l'attribution de la citoyenneté.	• *Loi sur la citoyenneté* • *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* • *Loi sur la protection des renseignements personnels* • Citoyenneté et Immigration Canada et Gendarmerie royale du Canada, Protocole d'entente, 2012
Grâce aux résultats de l'application de ses contrôles antifraude et de ses processus d'assurance de la qualité et de suivi, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada réévalue le risque de fraude et les mesures d'atténuation prises, et apporte des correctifs à ses contrôles, au besoin.	• *Loi sur la citoyenneté* • Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, *Cadre stratégique de gestion du risque* • Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, *Guide de gestion intégrée du risque* • Conseil du Trésor, *Politique sur le contrôle interne* • Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, *Cadre pour l'intégrité des programmes* • Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, *Politique de gestion intégrée des risques*

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

Période visée par l'audit

L'audit a porté sur la période allant de juillet 2014 à octobre 2015. Cette période a été choisie afin d'inclure les moyens et méthodes de détection de la fraude les plus récents du programme de citoyenneté. Au besoin, nous avons également examiné des documents pertinents d'années antérieures. Les travaux d'audit ont été terminés le 29 janvier 2016.

Équipe d'audit

Vérificatrice générale adjointe : Nancy Cheng
Directeur principal : Nicholas Swales
Directrices : Joanne Butler et Mary Anne Strong

Jared Albu
Chantal Descarries
Mary Lamberti

Tableau des recommandations

Le tableau qui suit regroupe les recommandations formulées dans le présent rapport. Le numéro qui précède chaque recommandation correspond au numéro du paragraphe de la recommandation dans le rapport. Les chiffres entre parenthèses correspondent au numéro des paragraphes où le sujet de la recommandation est abordé.

Recommandation	Réponse
La détection et la prévention de la fraude	
2.22 Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada devrait améliorer ses processus de saisie et de mise à jour des adresses problématiques dans sa base de données afin de pouvoir détecter ces adresses avec plus de fiabilité. Le Ministère devrait établir des procédures de contrôle de la qualité pour avoir l'assurance que les agents de la citoyenneté appliquent ces processus avec efficacité et constance. **(2.19–2.21)**	**Réponse du Ministère** — Recommandation acceptée. Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada tient à garantir l'intégrité du programme de citoyenneté. Le Ministère a déjà mis en place des mesures pour renforcer ses processus afin de mieux signaler les adresses dans le Système mondial de gestion des cas qui ont été associées, ou soupçonnées d'être associées, à de la fraude afin que les demandes qui comportent ces adresses soient examinées avec la plus grande attention. Il importe de noter que le repérage des adresses problématiques est l'un des nombreux contrôles mis en place pour prévenir la fraude, qui vient s'ajouter aux autres contrôles tels que les vérifications de l'historique des passages à la frontière pour voir les entrées des demandeurs au Canada à la suite de voyages et les entrevues en personne avec tous les clients, au cours desquelles les agents de la citoyenneté examinent les documents originaux pour vérifier que les demandeurs satisfont aux exigences. Le Ministère a préparé des directives mises à jour à l'intention des agents de la citoyenneté sur le repérage, l'entrée et la mise à jour des adresses problématiques dans le Système mondial de gestion des cas. Ces directives devraient permettre de repérer les adresses problématiques de manière plus fiable et de prendre les mesures qui s'imposent. Le Ministère a mis en place des procédures de contrôle de la qualité et procédera à un exercice de vérification en septembre 2016 pour s'assurer que ces procédures sont suivies.
2.28 Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada devrait préciser l'autorité conférée à ses agents de la citoyenneté de saisir des documents suspects, leur fournir des directives détaillées et une formation approfondie à cet égard, et veiller à ce que les agents mettent ces directives en application. **(2.23–2.27)**	**Réponse du Ministère** — Recommandation acceptée. Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada reconnaît l'importance de repérer et de saisir les documents frauduleux afin de les retirer de la circulation. Le Ministère a entretemps clarifié les pouvoirs liés à la saisie de documents et fourni des directives détaillées aux agents à ce sujet. De plus, le projet de loi C-6, Loi modifiant la Loi sur la citoyenneté et une autre loi en conséquence, présenté au Parlement le 25 février 2016, porte des amendements qui prévoient de nouveaux pouvoirs pour la saisie de documents lorsqu'il y a des motifs raisonnables de croire qu'ils ont été obtenus ou utilisés de manière frauduleuse ou inappropriée ou qu'il faut les saisir afin qu'ils ne puissent être utilisés de cette manière. À la suite de changements récents au Système mondial de gestion des cas, les agents de la citoyenneté ont accès à la base de données sur les documents perdus, volés et frauduleux. Les agents ont reçu des directives détaillées sur l'utilisation de cette base de données.

Recommandation	Réponse
	Le Ministère s'emploie à uniformiser la formation destinée aux agents de la citoyenneté sur la détection des documents frauduleux, qui sera en place en septembre 2016. Le Ministère mettra aussi en place une procédure pour assurer un suivi des documents saisis d'ici septembre 2016 et vérifier que les agents appliquent les directives sur les saisies d'ici mars 2017.
2.37 Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada et la GRC devraient revoir leurs procédures afin de préciser la manière et le moment de communiquer des informations sur les accusations déposées contre des résidents permanents et des ressortissants étrangers, et ils devraient déterminer le meilleur moment pour procéder à la vérification judiciaire. **(2.29–2.36)**	**Réponse du Ministère** — Recommandation acceptée. Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada a communiqué avec la GRC afin de revoir quel serait le meilleur moment pour procéder à la vérification judiciaire, tout en gardant à l'esprit que les demandes de citoyenneté doivent être traitées sans tarder. Le Ministère a aussi contacté la GRC en vue d'éclaircir les processus à suivre pour l'échange d'informations au sujet d'accusations criminelles qui auraient une incidence sur les demandeurs de citoyenneté après la première vérification. Cette question sera réglée d'ici le 31 décembre 2016. **Réponse de la GRC** — Recommandation acceptée. La GRC collaborera avec Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada à la mise en œuvre de cette recommandation. D'abord, la GRC examinera quel serait le meilleur moment au cours du traitement des demandes de citoyenneté pour effectuer la vérification judiciaire. De plus, la GRC se penchera sur la question de savoir quand et comment elle devrait communiquer de l'information sur les accusations criminelles portées contre des résidents permanents et des ressortissants étrangers. À cette fin, nous examinerons les politiques, y compris le protocole d'entente entre le Ministère et la GRC. Cet exercice sera effectué d'ici le 31 décembre 2016.
2.42 Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada et l'Agence des services frontaliers du Canada devraient améliorer l'échange d'informations pour s'assurer que les individus visés par une enquête sur la fraude sont soumis à un examen plus approfondi pour confirmer la recevabilité de leur demande de citoyenneté. **(2.38–2.41)**	**Réponse du Ministère** — Recommandation acceptée. Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada a pris des mesures actives pour que l'information sur les personnes qui sont associées à une fraude en matière d'immigration soit communiquée selon une procédure uniforme et rapide aux responsables du programme de citoyenneté afin qu'ils puissent l'utiliser dans le processus de détermination de la recevabilité de la demande de citoyenneté. Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada et l'Agence des services frontaliers du Canada ont clarifié les pouvoirs législatifs régissant l'échange des informations dont le Ministère a besoin pour prendre ses décisions quant à la recevabilité d'une demande de citoyenneté en vertu de la *Loi sur la citoyenneté*. Les organisations s'emploient à instaurer des processus et des méthodes clairs pour que le Ministère reçoive de l'information en temps opportun au sujet des enquêtes en matière de fraude. Le tout sera en place d'ici décembre 2016. **Réponse de l'Agence** — Recommandation acceptée. L'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) reconnaît la nécessité de communiquer rapidement l'information exacte relative à la fraude en matière d'immigration à Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, sans nuire aux enquêtes en cours, afin d'aider le Ministère à reconnaître les personnes pouvant ne pas être admissibles à la citoyenneté canadienne.

Recommandation	Réponse
	L'ASFC procédera à une évaluation de l'information requise par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada pour la prise de décisions relative à l'admissibilité au titre de la *Loi sur la citoyenneté*. Elle évaluera également l'information relative aux fraudes en matière d'immigration qu'elle est autorisée à fournir en vertu de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*, étant donné la nécessité de protéger l'intégrité des enquêtes en cours, ainsi que les procédures en place entre les deux organisations pour échanger de l'information ayant trait à la fraude en matière d'immigration. De plus, l'ASFC élaborera un processus qui déterminera le moment où les agents de l'ASFC devront échanger de l'information sur la fraude en matière d'immigration avec Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada et la façon dont ils devront procéder à cet échange. La mise en place de ces mesures sera terminée d'ici décembre 2016.
2.53 Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada devrait établir une approche systématique fondée sur des éléments probants pour recenser les risques de fraude. Il devrait notamment établir des données de référence et suivre les tendances, comme l'exige son *Cadre pour l'intégrité des programmes*. **(2.48–2.52)**	**Réponse du Ministère** — Recommandation acceptée. Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada a pris des mesures importantes pour prévenir et dissuader la fraude dans le programme de citoyenneté. En 2010, le Ministère a mis en œuvre le plan d'action de lutte contre la fraude en matière de citoyenneté dans le but de prévenir et de dissuader la fraude de manière plus efficace. Le Ministère a établi des indicateurs de risque et d'autres outils de détection de fraude et a défini des critères de triage pour s'assurer que les demandeurs désignés comme présentant un risque élevé de commettre une fraude font l'objet d'un examen plus approfondi. Les changements législatifs qui sont entrés en vigueur en 2015 ont renforcé la capacité du Ministère de prévenir les cas de fraude et d'intervenir dans de tels cas. Les décideurs du programme de citoyenneté sont très au fait des risques de fraude et ils détectent régulièrement les demandeurs inadmissibles à qui ils refusent d'accorder la citoyenneté. Dans la foulée de ses efforts continus pour améliorer l'intégrité du programme, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada a élaboré le Cadre pour l'intégrité du programme de citoyenneté en janvier 2016. Ce cadre présente une approche systématique et factuelle pour recenser et gérer les risques de fraude liés au programme, qui comprend l'établissement de différentes données de référence et le suivi des tendances.
2.54 Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada devrait documenter la justification sous-tendant son choix d'indicateurs de risque de fraude liée à la résidence et devrait s'assurer que ces indicateurs sont constamment vérifiés et qu'ils sont efficaces pour détecter et prévenir la fraude. **(2.48–2.52)**	**Réponse du Ministère** — Recommandation acceptée. Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada a amélioré ses pratiques de gestion de l'information en documentant sa justification de toute modification apportée à ses indicateurs de risque. Le Ministère a amorcé une analyse des critères de triage en menant des activités liées à l'intégrité du programme conformément au Cadre pour l'intégrité du programme de citoyenneté. Le Cadre prévoit l'évaluation des indicateurs de risque pour déterminer s'ils sont appliqués de façon uniforme. Le Ministère mènera ces activités régulièrement.

Recommandation	Réponse
2.62 Afin d'améliorer constamment ses activités de détection et de prévention de la fraude, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada devrait surveiller ses contrôles antifraude pour s'assurer qu'ils sont appliqués de façon appropriée et qu'ils produisent les résultats attendus. Le Ministère devrait examiner régulièrement les résultats de ses processus d'amélioration continue et apporter des correctifs à ses contrôles antifraude, au besoin. **(2.55–2.61)**	**Réponse du Ministère** — Recommandation acceptée. Conformément au Cadre pour l'intégrité du programme de citoyenneté, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada a établi un processus selon lequel les contrôles antifraude seront surveillés régulièrement pour veiller à ce qu'ils soient appliqués de façon appropriée et qu'ils produisent les résultats escomptés. Ils seront ajustés au besoin. En outre, pour assurer l'amélioration constante des efforts menés pour détecter et prévenir la fraude, le Ministère a mis sur pied le Groupe de travail sur l'intégrité du programme de citoyenneté en août 2015. Ce groupe est chargé de transmettre l'information sur les tendances observées en matière de fraude et les pratiques exemplaires de détection et de prévention de la fraude aux différents bureaux de citoyenneté de partout au pays.