



CHAMBRE DES COMMUNES  
HOUSE OF COMMONS  
CANADA

# Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration

---

CIMM • NUMÉRO 038 • 1<sup>re</sup> SESSION • 42<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

TÉMOIGNAGES

**Le mardi 15 novembre 2016**

—  
**Président**

**M. Borys Wrzesnewskyj**



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

Le mardi 15 novembre 2016

•(0800)

[Traduction]

**Le président (M. Borys Wrzesnewskyj (Etobicoke-Centre, Lib.)):** Bonjour, mesdames et messieurs.

Conformément à l'article 108(2) du Règlement et à la motion que le comité a adoptée le 25 février, le comité reprend son étude de la réunification des familles.

Ce matin, nous entendrons des représentants du ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration. Nous avons Mme Sharon Chomyn, directrice de zone, Europe du Nord et le Golfe, qui s'adresse à nous par téléconférence de Londres. Merci madame Chomyn, de nous avoir poussés hors du lit pour commencer tôt ce matin ici à Ottawa, à Washington et à Mexico. Nous avons M. Mark Giralt, directeur de zone, États-Unis et Caraïbes, lui aussi par téléconférence, mais de Washington. Ensuite, nous avons M. Olivier Jacques, directeur de zone, Amérique latine, qui nous parle depuis Mexico.

Si j'ai bien compris, vous ne vous partagerez pas le temps de parole en périodes de sept minutes, mais vous utiliserez les trois ensemble vos 21 minutes.

Nous allons commencer par Mme Chomyn, de Londres.

**Mme Sharon Chomyn (directrice de zone, Europe du Nord et le Golfe, ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration):** Merci, monsieur le président.

Bonjour. Je m'appelle Sharon Chomyn. Je suis gestionnaire de programmes d'immigration au Haut-Commissariat canadien de Londres, en Angleterre. Je suis aussi directrice de zone responsable des bureaux des visas de Londres, de Moscou, de Varsovie, de Vienne, d'Abu Dhabi, de Riyad, d'Accra et d'Islamabad.

Mes collègues de Mexico et de Washington prendront la parole pour formuler de brefs commentaires sur leurs propres domaines de responsabilité.

Je suis très heureuse de pouvoir présenter au comité le point de vue des fonctionnaires qui travaillent à l'étranger et qui sont chargés de traiter, entre autres choses, les demandes de réunification des familles aussi rapidement et de manière aussi responsable que possible. Je vais tout d'abord vous présenter le contexte général de notre réseau et du traitement des demandes de la catégorie du regroupement familial.

Le réseau canadien compte 51 bureaux de traitement à l'étranger. Ces bureaux sont responsables d'examiner les demandes des ressortissants étrangers qui désirent s'installer au Canada soit temporairement, soit en permanence. Suivant l'endroit où il se trouve, chaque bureau fait face à ses propres difficultés en plus de celles que nous partageons tous.

Les cas dont nous allons vous parler ne constituent qu'un petit groupe par rapport à toutes les demandes que nous recevons. Le ministère applique le Système mondial de gestion des cas pour accélérer le traitement des demandes; il envoie celles qui comportent

le moins de risques aux centres de traitement de Mississauga et d'Ottawa. À l'heure actuelle, ces centres gèrent presque 10 % des cas de regroupement familial de l'étranger. Cela aide notre mission à gérer sa charge de travail et lui permet de consacrer plus de ressources aux cas complexes et à ceux qui nécessitent une expertise locale.

Le ministère s'efforce de traiter aussi efficacement et rapidement que possible les demandes de regroupement familial légitimes et présentées en toute bonne foi afin de réunir les demandeurs et leurs répondants au Canada.

Les demandes simples et non litigieuses ne tardent pas à être approuvées. À l'encontre des demandeurs des catégories économiques, ceux du regroupement familial n'ont qu'à démontrer leur lien de parenté avec un répondant approuvé et à prouver à un agent qu'ils ne sont pas interdits de territoire au Canada. Dans la plupart des cas, partout au monde, il n'est pas difficile d'établir la parenté. Bien des pays ont des moyens fiables d'indiquer les relations familiales. En général, nous n'avons pas de peine à traiter les cas dans ces pays, car leurs documents d'état civil sont fiables.

Comme on nous a demandé de présenter les difficultés auxquelles nous nous heurtons, nous allons vous décrire surtout les cas dont le traitement est plus complexe.

Dans bien des pays du monde, la documentation n'est pas fiable du tout. Les gens obtiennent leurs documents officiels de façon irrégulière, ou alors les inscriptions ne sont pas centralisées, ou elles n'existent tout simplement pas. Nos agents sont obligés de trouver d'autres moyens de déterminer si les demandeurs ont réellement un lien de parenté avec leurs répondants. Nous suivons continuellement de la formation sur les documents frauduleux et nous coopérons étroitement avec nos agents d'évaluation des risques, ce qui nous aide énormément à évaluer ces cas.

Si nous ne trouvons aucune preuve concluante, nous demandons aux demandeurs et à leurs répondants de se soumettre à un test d'ADN afin de prouver leur lien de parenté. De façon globale, nos agents doivent approuver autant de demandes que possible aussi efficacement que possible en examinant les documents que les demandeurs leur présentent. Toutefois, ils sont toujours au courant des manigances frauduleuses les plus récentes. Ils surveillent toutes les possibilités de fraude afin de maintenir l'intégrité de notre système d'immigration et de veiller à la sécurité du Canada.

Je voudrais vous parler un peu de la réunification des conjoints. Nous comprenons que cette question préoccupe particulièrement le comité et qu'il est dans l'intérêt public de réunir les conjoints aussi rapidement que possible. La grande majorité des cas sont authentiques, et nous nous faisons un plaisir de réunir ces personnes.

● (0805)

Dans ces cas, nous nous préoccupons avant tout de l'intégrité de la relation. Les mariages frauduleux sont pour nous un grand problème. Ils sont plus courants dans certaines régions du monde, mais on en retrouve un peu partout. Le personnel embauché localement est incroyablement précieux dans de tels cas. Ses connaissances aident nos programmes à distinguer les pratiques culturelles et sociales types.

Reconnaissant les normes culturelles de chaque société, nos agents sont en mesure de traiter les cas authentiques et de repérer les situations qui ne semblent pas tout à fait régulières. Si la relation ne paraît pas authentique ou si les agents ont des doutes sur la régularité d'une situation, ils demandent d'autres documents ou interviewent à nouveau les demandeurs dans le but de résoudre leurs préoccupations et d'approuver la demande. Ils ne font ces demandes supplémentaires qu'après avoir soigneusement examiné les renseignements qui se trouvent dans le dossier, car ils comprennent bien qu'elles vont compliquer la vie des demandeurs et qu'une entrevue les forcera à faire un autre long voyage coûteux.

Notre ministère a plusieurs moyens d'atténuer les risques de fraude. Nous échangeons des renseignements avec des pays dont les valeurs sont similaires aux nôtres et, dans certains cas, nous coopérons avec les pays hôtes. Nous vérifions l'information fournie dans les formulaires de demande — si nous en avons les ressources —, et nos activités continues d'assurance de la qualité aident à déterminer si les risques que nous acceptons sont raisonnables. Nous visons en tout temps à traiter les demandes avec efficacité et avec respect pour les demandeurs.

Malgré ces différents problèmes, depuis 2011 nous délivrons chaque année de 47 000 à 50 000 visas de résidents permanents à des conjoints, à des partenaires et à des enfants à charge. En 2016, nous accueillerons quelque 60 000 personnes afin de réduire la période de traitement des demandes. La grande majorité de ces cas sont parfaitement légitimes. Nous sommes très heureux de faciliter la réunification de ces familles.

Finalement, comme le comité s'intéresse particulièrement au mouvement de réunification familiale dans certaines zones de la région dont je me charge, je vais vous décrire brièvement les difficultés auxquelles nous nous heurtons dans cette région. Le Bureau des visas de Londres traite les demandes de regroupement familial des résidents du Pakistan ainsi que des cas plus complexes ailleurs dans notre territoire. Je vais vous donner des exemples de ce que nous entendons par cas complexes.

Les cas complexes du Royaume-Uni ou des pays scandinaves impliquent des condamnations au criminel ou des problèmes de détention. Nos agents prennent les problèmes de détention très au sérieux, car ils risquent d'entraîner la séparation permanente d'un enfant de l'un de ses parents. Il nous faut donc plus de temps pour les traiter que la norme ministérielle. Dans le cas des demandes que traite notre bureau d'Abu Dhabi, les cas complexes comprennent, entre autres choses, des mariages par procuration, des épouses d'âge mineur, des relations polygames ou des cas dont les demandeurs ne semblent pas sûrs de vouloir vraiment résider au Canada. Nous devons aussi nous tenir à l'affût des mariages non consensuels. Un nombre limité, mais troublant, de demandeurs ou de répondants

vulnérables sont forcés à se marier pour entamer ensuite le processus de parrainage. Ces situations posent un défi particulier, parce que la personne a souvent été forcée sous la menace de préjudices et elle hésite à divulguer la réalité de sa situation.

Dans le cas des demandes traitées par notre bureau d'Accra, les cas complexes peuvent viser des mariages de complaisance, des cas de polygamie, des enfants nés hors d'une relation principale, l'enregistrement tardif de naissances et des antécédents d'immigration défavorables chez le demandeur. En février 2014, notre bureau de Londres a pris en charge le programme de regroupement familial du Pakistan, principalement en raison de l'insécurité qui règne dans ce pays. Ce bureau a beaucoup d'expérience du traitement des demandes du Pakistan, tant dans la catégorie économique que dans celle du regroupement familial.

● (0810)

Nous y avons affecté plus de personnel afin de traiter ces demandes plus efficacement à Londres qu'à Islamabad. J'ai le plaisir de vous dire que notre bureau a réussi à réduire la durée de l'examen de ces cas, qui maintenant se situe dans les normes du ministère.

Parmi les complexités inhérentes à cette charge de travail figurent les préoccupations liées à la validité des mariages, aux mariages non consensuels, aux irrégularités entourant la délivrance des documents d'état civil ainsi que les préoccupations en matière de sécurité. En pareils cas, on exige d'autres documents des demandeurs ou on les convoque pour une entrevue en personne. Certains agents de Londres doivent se rendre à Islamabad quatre ou cinq fois par année pour cela.

Enfin, nous nous occupons également des demandes de parents et de grands-parents, car nous savons que le regroupement des familles au Canada peut procurer plus de stabilité et de soutien aux membres de la famille qui se trouvent déjà chez nous. À l'heure actuelle, notre bureau de Londres traite ces demandes dès qu'il les reçoit. De plus, toutes les demandes que le Centre de traitement de Mississauga a envoyées à Londres en 2016 sont en cours de traitement ou sont terminées.

Voilà qui conclut mon allocution, monsieur le président. Chacun de mes collègues va vous présenter quelques observations, puis nous nous ferons un plaisir de répondre à vos questions.

**Le président:** Merci.

Monsieur Giralt.

**M. Mark Giralt (directeur de zone, États-Unis et Caraïbes, ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration):** Merci, monsieur le président.

Je m'appelle Mark Giralt, et je suis directeur de la zone des États-Unis et des Caraïbes. Notre zone a des bureaux ici aux États-Unis ainsi qu'à Port-au-Prince, à Port of Spain et à Kingston.

Les bureaux de Port-au-Prince, de Port of Spain et de Kingston reçoivent surtout des demandes de résidence permanente de la catégorie familiale. La plupart du temps, les demandeurs de visas de résidence temporaire vont rendre visite à des membres de leur famille. Ces bureaux délivrent aussi des super visas. L'une des plus grandes difficultés est le fait de ne pas réussir à communiquer rapidement et efficacement avec les demandeurs. Bien que ces bureaux ne s'occupent que de territoires relativement restreints, ces pays ont de très mauvaises infrastructures, surtout hors des grands centres urbains.

Ces difficultés sont pires qu'ailleurs en Haïti, qui n'a pas de système postal fonctionnel et où de nombreux clients n'ont pas accès au courriel. On y voit toujours plus de cellulaires, mais le service est très limité. Comme les téléphones cellulaires demeurent malgré tout les moyens de communication les plus fiables en Haïti, notre bureau de Port-au-Prince communique avec ses clients par messages textes.

Haïti souffre encore de la dévastation de l'ouragan Andrew. La reconstruction se fait très lentement. Les infrastructures de communication ne s'amélioreront pas vite, mais nous continuons à chercher des solutions novatrices. De plus, les documents et les dossiers d'état civil qu'il nous faut pour établir les liens de parenté ne sont pas très fiables. Les procédures d'inscription des naissances sont grandes ouvertes à la fraude et aux irrégularités, ce qui menace beaucoup l'intégrité du programme.

À Kingston, nous recevons beaucoup de certificats de naissance enregistrés tardivement. Nous ne pouvons donc pas vraiment nous y fier pour déterminer les liens de parenté. Alors nous expliquons nos préoccupations aux demandeurs dès le début du processus et nous leur offrons de se soumettre à un test d'ADN. Nous avons ainsi considérablement réduit la durée d'examen des demandes et les risques de nuire à l'intégrité du programme.

Il est aussi très décourageant de constater les subterfuges auxquels certains demandeurs non admissibles recourent pour obtenir un visa. Nos agents de partout au monde découvrent quotidiennement de faux documents présentés avec des demandes. Certaines fraudes sont très rudimentaires, mais nous découvrons souvent de faux documents extrêmement bien faits. Certains pays ont un secteur très dynamique de fabrication et de distribution de documents visant avant tout à permettre aux demandeurs d'obtenir un visa étranger de façon frauduleuse. Le Canada n'est pas le seul pays visé par les faussaires. Les représentants de nos missions étrangères se réunissent régulièrement pour échanger des renseignements et discuter de méthodes avec nos homologues d'Australie, des États-Unis, de Nouvelle-Zélande et du Royaume-Uni. Nous nous heurtons tous aux mêmes types de défis, ce qui nous permet de nous entraider pour trouver des solutions.

Les demandes présentées par des conjoints s'avèrent souvent plus complexes. Par exemple, le bureau de Kingston a découvert que 25 % des demandes qui lui sont présentées viennent d'individus qui avaient été déportés ou qui ont des démêlés avec la loi. Près de 10 % des répondants ne respectent pas les critères législatifs du parrainage. Les mariages de complaisance nous préoccupent aussi, car ils compliquent le triage des demandes à risques peu élevés.

Pour traiter les cas à haut risque, il nous faut plus de personnel parce que nous devons donner un plus grand nombre d'entrevues. Cela retarde le traitement des demandes honnêtes. Ces dernières années, nous avons confié les demandes aux différents bureaux de la région. Nos agents se déplacent entre Port of Spain et Port-au-Prince pour donner des entrevues. Nous avons ainsi réduit la durée d'examen des demandes. Cette gestion des bureaux régionaux nous

permet d'échanger des connaissances locales afin de maintenir les risques du programme à un niveau acceptable.

Je vous remercie de nous avoir invités à nous adresser au comité. Je crois que mon collègue de Mexico a quelques observations à vous présenter.

• (0815)

**Le président:** Monsieur Jacques.

[Français]

**M. Olivier Jacques (directeur de zone, Amérique latine, ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration):** Monsieur le président, je vous remercie de m'avoir invité à m'adresser au Comité. Je m'appelle Olivier Jacques. Je suis le directeur de zone pour l'Amérique latine, qui comprend les bureaux des visas de Bogota, de Buenos Aires, Lima, Mexico, Sao Paulo et La Havane. Je vous présenterai un sommaire du mouvement de réunification des familles en Amérique latine et des difficultés auxquelles nous sommes confrontés pour le gérer.

Tout d'abord, j'aimerais réitérer les propos de Mme Chomyn qui faisait remarquer que les agents font de leur mieux pour que les demandeurs légitimes de la catégorie du regroupement familial rejoignent le plus rapidement possible leurs répondants au Canada.

Les membres du Comité savent probablement que le traitement dans la région est de plus en plus centralisé dans notre mission à Mexico. Notre bureau a élaboré une solide stratégie de transfert des connaissances. Grâce à des visites de secteurs, des rapports, des séances d'information, de la formation dispensée en temps opportun par des experts, des projets d'assurance de la qualité, des discussions en table ronde et la communication efficace avec les missions dans la région, Mexico a amélioré la qualité et l'efficacité du traitement. Cependant, tel qu'il l'a été mentionné, certaines régions soulèvent des préoccupations quant à l'authenticité de la relation. Pour cette raison, les agents font passer des entrevues à un plus grand nombre de demandeurs. Au Salvador, à Cuba et en République dominicaine, par exemple, les agences s'entretiennent sur place avec 40 % des demandeurs.

Dans certains cas, on sait que les demandeurs et leurs familles sont prêts à payer des dizaines de milliers de dollars pour avoir la chance d'être parrainés par un citoyen canadien ou un résident permanent, ou encore d'être considérés, frauduleusement, comme des personnes à charge dans le cadre d'une demande. Puisqu'il n'existe absolument aucun test objectif pouvant être utilisé dans de tels cas, les agents finissent par établir un équilibre entre les éléments de preuve dont ils disposent et utilisent ces derniers pour prendre une décision relativement à la demande.

Bien que chacun des facteurs ne soit pas déterminant en lui-même, divers facteurs combinés, comme la différence d'âge, le manque de familiarité avec l'époux allégué, les incohérences observées dans leurs récits respectifs ainsi que les différences linguistiques et culturelles peuvent être pris en considération. Conformément à la loi, les agents des visas sont juridiquement tenus de procéder à un examen approfondi de chaque dossier qu'ils évaluent et de s'assurer que les demandeurs ont démontré qu'ils satisfont aux exigences juridiques associées à la catégorie pour laquelle ils présentent une demande.

Les agents doivent aussi suivre les orientations de la Cour fédérale du Canada chaque fois qu'ils prennent une décision relativement à une demande. La jurisprudence de la Cour fédérale exige, par exemple, que les décideurs appliquent la norme de preuve appropriée lorsqu'ils prennent une décision et qu'ils documentent de manière exhaustive toute conclusion selon laquelle une demande ne respecte pas les exigences juridiques. Pour cette raison, il faut généralement beaucoup plus de temps pour refuser une demande que pour l'accepter. Il faut d'abord évaluer de manière approfondie la preuve, chercher d'autres éléments de preuve au besoin, puis utiliser l'ensemble de cette preuve pour prendre une décision qui est conforme à la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés et respecte les normes établies par la Cour fédérale en matière de prise de décision.

Tant en République dominicaine qu'à Cuba, nous avons observé un type de relation que l'on peut décrire comme des amours de vacances, où des citoyens canadiens, hommes ou femmes, ont une relation avec un résidant local pendant des vacances d'une ou deux semaines. Ces demandeurs occupent souvent des emplois dans le tourisme au moment de rencontrer le répondant canadien. Dans ce cas de figure, il y a souvent une grande différence d'âge, allant de 10 à 50 ans entre le répondant, qui est habituellement une personne d'âge mûr, et le demandeur, qui est beaucoup plus jeune. Nous avons vu de nombreux cas où le but du demandeur était de profiter du répondant pour s'installer au Canada. Ces cas sont difficiles pour nous étant donné que souvent, le répondant est sincèrement engagé dans la relation tandis que le demandeur ne l'est pas.

Comme l'a mentionné M. Giralt, un autre facteur qui complique le traitement des demandes de la catégorie de la réunification familiale concerne les préoccupations relatives à l'admissibilité. Bon nombre de demandeurs de cette région ont déjà résidé au Canada ou aux États-Unis, et dans le cadre du processus de demande, doivent présenter des certificats de police. Ces certificats de police révèlent souvent des activités criminelles antérieures. L'entente d'échange de renseignements que le Canada a conclue avec les États-Unis nous permet d'être informés des activités criminelles de demandeurs et nous révèlent également des infractions antérieures aux lois de l'immigration commises aux États-Unis. Ces renseignements sont pour nous d'une valeur inestimable pour assurer l'intégrité de nos processus, mais augmentent également la complexité et le délai requis pour examiner ces demandes.

• (0820)

Je sais que nous avons effleuré seulement les défis de notre quotidien, mais j'espère que cet aperçu aura été utile. Nous serons heureux de répondre aux questions des membres du Comité.

[Traduction]

**Le président:** Merci.

Madame Dzerowicz, vous avez sept minutes.

**Mme Julie Dzerowicz (Davenport, Lib.):** Je vous souhaite à tous soit une bonne matinée, soit un bel après-midi. Merci pour ces excellentes allocutions. Je craignais ce matin de ne pas avoir de questions à vous poser, mais après avoir entendu vos présentations, j'en ai beaucoup. J'espère que je pourrai les poser toutes en sept minutes.

Je vais commencer par vous, madame Chomyn. Vous nous avez dit que la plupart des demandes ne tardent pas à être approuvées. Pourriez-vous nous donner plus de précisions? Quelles sont vos normes de service? De plus, monsieur Giralt et monsieur Jacques, je voudrais savoir si ces normes de service sont les mêmes dans vos trois régions du monde.

**Mme Sharon Chomyn:** Le ministère a établi des normes pour tout le réseau. Nous visons à terminer 80 % des demandes de la catégorie familiale dans un délai de 12 mois suivant réception de la demande du répondant.

**Mme Julie Dzerowicz:** Y réussissez-vous? Vous visez cet objectif, mais l'atteignez-vous?

**Mme Sharon Chomyn:** Le programme de réunification des familles qui nous a été transféré du Pakistan respecte la norme ministérielle. Au début, il a démarré lentement parce qu'il fallait transférer les connaissances qui nous permettraient de bien comprendre les cas. Nous ne voulions pas convoquer inutilement les demandeurs à des entrevues ou alourdir leur fardeau documentaire. Mais maintenant nous respectons les normes du ministère.

**Mme Julie Dzerowicz:** Monsieur Giralt et monsieur Jacques, êtes-vous dans la même situation? Réussissez-vous à traiter 80 % des demandes de réunification des familles en 12 mois?

**M. Mark Giralt:** Je vous répondrai qu'avec l'augmentation des cibles de la catégorie familiale ces dernières années et l'année dernière, nous avons une meilleure marge de manoeuvre dans le cadre de ces cibles. Le fait est qu'à mesure que nous terminons des cas, parfois la durée d'examen s'allonge quand nous étudions des anciens cas en profondeur. Il y a un ralentissement, et ensuite nous procédons plus rapidement. Les bureaux que je dirige s'améliorent beaucoup. Port of Spain a dépassé sa cible de beaucoup, et Port-au-Prince donne un bon rendement. Cela nous aide beaucoup.

Le ministère a plus de ressources, alors il nous a envoyé d'autres agents de service temporaires pour alléger un peu le fardeau de la prise de décisions. Nous sommes donc en mesure de mener un plus grand nombre d'entrevues, certaines d'entre elles avec beaucoup de succès. Par exemple, à Kingston, nous avons pu fermer beaucoup plus de dossiers grâce au personnel temporaire qui se charge de la prise de décisions. Parfois nous laissons les agents embauchés dans le pays prendre ces décisions.

• (0825)

**Mme Julie Dzerowicz:** Merci.

Monsieur Jacques, avez-vous quelque chose à ajouter?

**M. Olivier Jacques:** Comme l'a dit Mme Chomyn, nous appliquons la norme de service de 12 mois ici à Mexico; c'est la norme visée dans tout le réseau. À Mexico — et je parle de citoyens mexicains qui vivent à Mexico — notre durée d'examen est d'environ 16 mois. Nous n'avons pas encore tout à fait atteint la norme, mais je suis sûr que nous y arriverons dans 12 mois. Nous travaillons très fort, je vous l'assure, pour traiter ces demandes dans la norme ministérielle de 12 mois grâce aux ressources supplémentaires que le ministère nous a accordées. Cela nous permet d'obtenir quelques agents de service temporaires. En révisant nos processus et avec l'espace que le gouvernement nous a donné, nous espérons atteindre la norme de 12 mois très bientôt.

**Mme Julie Dzerowicz:** Ma prochaine question porte sur les fournisseurs tiers. Au cours du processus de réunification des familles, utilisez-vous des tiers, par exemple pour la sécurité ou pour des soins médicaux? Je vous demande cela, parce que dans le cas de certains dossiers dont j'attends la résolution et qu'on attend déjà depuis cinq ou six ans, on me dit que ces gens attendent les résultats d'une vérification de la sécurité. Mais il ne faut qu'un an et demi pour accomplir cette vérification.

Vous pourriez peut-être nous parler un peu des fournisseurs tiers. Quel est leur rôle au sein du processus? Doivent-ils eux aussi respecter des normes de service? Dans l'affirmative, quelles sont ces normes de service?

Vous pourriez peut-être répondre en premier, madame Chomyn.

**Mme Sharon Chomyn:** Nous ne pouvons pas vous parler de dossiers particuliers. Celui dont vous parlez comporte peut-être des circonstances particulières qui prolongent la durée d'examen. Pour les enquêtes de sécurité, nous collaborons avec nos collègues de l'Agence des services frontaliers du Canada afin d'effectuer les évaluations conformément à la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés.

Si vous parlez des fournisseurs de service en général, je ne sais pas si vous faites référence, par exemple, à des organismes d'évaluation linguistique que l'on utilisait dans la catégorie économique. Je m'écarte peut-être du sujet. Vous vous intéressez plus à la catégorie familiale.

**Mme Julie Dzerowicz:** Nous parlons de la catégorie du regroupement familial. Je crois qu'il s'agit du processus complet qui vise à admettre un conjoint, un enfant ou un autre membre de la famille comme un grand-parent. Utilisons-nous les services de tiers dans une partie de ce processus d'approbation, et si tel est le cas, leur imposez-vous des normes de service?

**Mme Sharon Chomyn:** Je vais répondre en premier, puis j'inviterai mes collègues à compléter ma réponse. Comme je vous l'ai dit, nous collaborons avec l'Agence des services frontaliers du Canada. Nous chargeons des médecins désignés de la partie médicale de l'examen de tous ces demandeurs parrainés. Ils doivent eux aussi respecter les normes de service. Ce processus relève d'une autre unité du département dont je suis responsable.

Je devrais ajouter que nous engageons aussi la GRC pour une partie du traitement des demandes d'adultes.

Je vais maintenant demander à mes collègues s'ils ont d'autres tiers à mentionner.

**M. Mark Giralt:** Je vais continuer à répondre à cela. J'ai beaucoup pensé à notre traitement des adoptions, autant dans le cas de la résidence permanente que dans celui de la citoyenneté. Dans bien des pays — surtout dans ceux qui sont signataires de la Convention de La Haye sur la protection des enfants et la coopération en matière d'adoption internationale —, le processus local d'adoption se déroule généralement pendant que nous traitons le dossier. Alors les répondants qui sont au Canada, surtout s'ils adoptent un enfant qui n'a pas de nom, entament le processus de parrainage avant même d'avoir identifié leur client.

Nous avons moins de deux douzaines de dossiers d'adoption à Port-au-Prince à l'heure actuelle. Environ quatre ou cinq des enfants n'ont pas de nom, alors il n'y a en réalité pas d'humain rattaché au dossier. Ces dossiers attendent que l'on entame le processus d'adoption pendant la durée d'examen de la demande. Nous n'avons aucun contrôle sur ces situations.

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

Monsieur Tilson, vous avez sept minutes, je vous prie.

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

Nous avons parlé des processus. Certains témoins ont dit au Comité que le système de demande d'entrée au Canada est défaillant. Les demandeurs doivent remettre maintes fois les mêmes documents et ouvrir un nouveau dossier chaque fois qu'ils viennent au ministère

pour faire une demande de visa, de parrainage ou de résidence. Certains témoins ont aussi suggéré que l'ARC améliore son modèle.

Tout d'abord, monsieur Jacques, puisque vous avez abordé le sujet de la centralisation, pourriez-vous nous suggérer un modèle qui serait meilleur que le modèle actuel?

● (0830)

**M. Olivier Jacques:** Selon moi, le modèle que nous appliquons maintenant est solide. Ici au Mexique, nous avons centralisé certaines activités des régions pour fonctionner avec plus d'efficacité.

Il y a quelques années, nous avons commencé à traiter toutes les demandes de la République dominicaine, du Venezuela et d'Amérique centrale. Notre grande équipe au Mexique crée une économie d'échelle en examinant ces demandes, et je pense que nous serons bientôt en mesure de traiter les demandes plus rapidement.

Nous évitons dans la mesure du possible de retarder les demandes et nous n'exigeons pas d'entrevue aux demandeurs qui nous remettent assez de documentation pour satisfaire nos agents des visas de l'authenticité des liens de parenté.

**M. David Tilson:** Monsieur Jacques, me permettez-vous de vous interrompre une seconde? Nous vous faisons ces observations parce que des témoins ont exprimé de grandes préoccupations au sujet de la durée déraisonnable de l'examen des demandes. De nombreux témoins se sont plaints de cela. Nous essayons de déterminer ce que nous devrions recommander au gouvernement pour réduire ces temps d'attente.

Quelqu'un a suggéré que l'on établisse un nouveau modèle. Vous nous dites que le modèle actuel est adéquat, vous ai-je bien compris?

**M. Olivier Jacques:** Oui, je suis convaincu que pour le moment, il est adéquat.

**M. David Tilson:** Alors pourquoi les gens doivent-ils attendre si longtemps?

**M. Olivier Jacques:** Le processus est complexe. Il comprend de nombreuses étapes. Nous devons respecter soigneusement la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés et nous devons suivre la procédure.

Il faut parfois du temps pour obtenir les documents nécessaires, comme les certificats de police ou les preuves du lien de parenté. Comme l'a mentionné M. Giralt, nous perdons aussi beaucoup de temps à essayer de communiquer avec les clients. Il est parfois très difficile de joindre une personne, et cela retarde le processus.

**M. David Tilson:** Monsieur Jacques, pouvez-vous recommander au gouvernement des modifications à apporter aux règlements pour réduire les temps d'attente?

**M. Olivier Jacques:** J'ai bien peur d'être mal placé pour recommander cela au gouvernement. Je suis convaincu que la loi et les règlements que nous avons sont vraiment solides. Nous travaillons très fort pour accélérer le traitement des demandes afin d'éliminer ces retards et pour traiter les demandes dans des délais raisonnables.

**M. David Tilson:** Mme Rempel a quelques questions à poser.

**L'hon. Michelle Rempel (Calgary Nose Hill, PCC):** Terminez votre temps de parole, puis j'entamerai la prochaine ronde, si vous voulez bien.

**M. David Tilson:** D'accord.

Certains témoins ont suggéré que l'on relève le seuil du nombre de demandes des parents et des grands-parents de 20 000 à 30 000 par année ou qu'on élimine complètement ce seuil.

Mme Chomyn pourrait répondre en premier.

Quelles répercussions aurait cette mesure sur votre fonctionnement? Plus précisément, quelles répercussions aurait-elle sur la dotation, sur les temps d'attente, sur les arriérés, etc.?

**Mme Sharon Chomyn:** Le ministère dispose actuellement d'assez de personnel pour traiter annuellement environ 300 000 demandes. La composition de ces demandes a moins d'importance que leur chiffre réel, bien que certains dossiers produisent un processus plus long que les autres.

Toute augmentation dans une catégorie devrait être compensée par une diminution dans une autre catégorie, à moins que l'on augmente le nombre global des demandes.

**M. David Tilson:** Qu'arrivera-t-il si vous ne réduisez pas les autres catégories?

**Mme Sharon Chomyn:** Alors nous devrions examiner notre fonctionnement pour voir où trouver d'autres gains d'efficacité afin de traiter un plus grand nombre de demandes.

• (0835)

**M. David Tilson:** Pourriez-vous nous dire combien d'employés de plus il vous faudrait?

**Mme Sharon Chomyn:** J'ai bien peur de ne pas pouvoir vous donner une réponse fiable.

**M. David Tilson:** Et pourquoi donc?

**Mme Sharon Chomyn:** Le calcul de la charge de travail nécessaire pour chaque dossier est très complexe. Le traitement des cas simples nécessite moins de ressources que celui des cas plus complexes.

Nous devons aussi chaque année tenir compte d'un facteur de notre charge de travail sur lequel nous n'avons aucun contrôle: le nombre de demandes de résidence temporaire que nous recevons.

Voilà pourquoi je ne peux pas vous dire ce que nous prévoyons. Mais si vous désirez ce type de prévision, je vous suggérerais de vous adresser à nos collègues de l'administration centrale, qui seront en mesure de vous donner un chiffre plus probable.

**M. David Tilson:** Vous êtes responsable du Pakistan. À cause de la sécurité précaire de ce pays, vos agents de Londres se rendent à Islamabad pour mener des entrevues; il leur faut souvent des interprètes de différentes langues. Combien d'agents à Londres traitent les demandes du Pakistan?

**Mme Sharon Chomyn:** Je ne vous parlerai que du travail de réunification des familles, parce que je crois que cette question vous préoccupe profondément.

Quand nous avons assumé la charge du programme familial du Pakistan, notre unité se composait de sept personnes — un décideur, et six soutiens administratifs. Notre unité compte maintenant 17 personnes: 9 décideurs, dont un est le gestionnaire de l'unité. Cette unité a pris beaucoup d'ampleur.

**M. David Tilson:** Merci.

**Le président:** Madame Kwan, vous avez sept minutes, je vous prie.

**Mme Jenny Kwan (Vancouver-Est, NPD):** Je reviens à cette dernière réponse: vous dites que votre personnel s'est accru de 7 à 17 personnes. Quand cela a-t-il eu lieu? Quand les 10 autres personnes se sont-elles jointes à vous?

**Mme Sharon Chomyn:** Elles sont arrivées depuis que nous avons repris la charge des cas en 2014. L'augmentation s'est faite graduellement.

**Mme Jenny Kwan:** Je comprends.

Je crois que j'ai entendu d'autres agents nous parler de cette augmentation du personnel. Pourriez-vous nous donner le nombre d'employés qui se sont ajoutés, et quand?

Je vais adresser cette question à M. Giralt.

**M. Mark Giralt:** Le montant budgétaire qui nous intéresse est de 25 millions de dollars pour 2016. Vous aurez entendu ce chiffre quand notre sous-ministre adjoint, M. Bob Orr, a témoigné devant vous.

Ce financement a servi de bien des manières. Celui qui...

**Mme Jenny Kwan:** Excusez-moi, je vais vous interrompre pour une seconde.

**M. Mark Giralt:** Oui?

**Mme Jenny Kwan:** Je voudrais savoir combien d'employés vous avez pour traiter les demandes des deux volets, les conjoints et les grands-parents.

**M. Mark Giralt:** Comme ces cas sont très particuliers, nos bureaux n'ont pas vu d'augmentation permanente du personnel. Je vous parle de Port-au-Prince, de Kingston et de Port of Spain. Nous avons eu beaucoup plus d'agents de service temporaires qui sont venus aider dans les bureaux locaux. Leur aide est extrêmement précieuse. Ils nous permettent de traiter l'augmentation du nombre des demandes de visas temporaires que nous recevons en été.

**Mme Jenny Kwan:** Je vois. On vous envoie ces agents de service temporaires pour traiter les demandes de visas temporaires. Alors cela...

**M. Mark Giralt:** Non, tout dépend des types de cas. Mais dans certains cas ils viennent mener des entrevues des demandeurs de la catégorie du regroupement familial. Deux ou trois agents sont allés à Kingston pendant l'été, où ils ont mené environ 200 entrevues pour traiter les demandes d'un peu plus de 300 personnes.

D'autres fois, ils viennent pour faire du remplacement.

**Mme Jenny Kwan:** Je comprends.

**M. Mark Giralt:** Ils s'occupent par exemple des visas de résident temporaire pour que les agents locaux puissent...

**Mme Jenny Kwan:** Alors combien d'employés permanents avez-vous à l'heure actuelle?

**M. Mark Giralt:** Dans tous les bureaux, en tout, ou...?

**Mme Jenny Kwan:** Sous votre...

**M. Mark Giralt:** D'accord. À Kingston, nous avons trois agents basés au Canada et trois embauchés localement. À Port-au-Prince, nous avons deux décideurs basés au Canada, et à Port of Spain, nous avons trois agents basés au Canada et trois agents embauchés localement aussi.

**Mme Jenny Kwan:** Merci.

Monsieur Jacques, est-ce que le personnel de vos bureaux a augmenté?



**M. Olivier Jacques:** Le personnel de nos bureaux d'Amérique latine n'a pas augmenté. Nous avons ce que M. Giralto a mentionné. Nous avons des agents de service temporaires envoyés aux différentes missions d'Amérique latine pour accélérer le traitement de la catégorie de regroupement familial.

Je sais que plusieurs agents de service temporaires ont été envoyés à Bogotà et à La Havane pour accélérer le traitement des demandes.

● (0840)

**Mme Jenny Kwan:** Pourriez-vous me dire combien de demandes chacun de vos bureaux traite à l'heure actuelle? Je crois que quelqu'un a dit que toutes les demandes reçues en 2016 sont en cours de traitement, alors combien de demandes avez-vous devant vous maintenant?

Nous ferons la même ronde de réponses que tout à l'heure.

**Mme Sharon Chomyn:** Si vous me permettez, monsieur le président, il serait plus efficace de fournir cette information séparément de manière consolidée.

**Le président:** Merci.

**Mme Jenny Kwan:** Bien sûr, je vous serais reconnaissante si vous pouviez obtenir une ventilation de chacun des bureaux. Combien de demandes sont en cours de traitement, et en quelle année les avez-vous reçues? Je vous demande de ne mentionner que celles qui n'ont pas encore été approuvées et qui sont en cours de traitement.

Ensuite, pour chaque catégorie, je voudrais une ventilation des demandes que vous considérez comme étant simples à traiter, qui ne sont pas particulièrement inhabituelles ou qui ne présentent pas de problèmes.

Ensuite, il y aura celles qui vous causent des difficultés. Si j'ai bien compris, vous êtes tenus de respecter la confidentialité; nous ne voulons pas enfreindre cela, donc vous pourriez nous fournir l'information par catégorie. Par exemple, sur 60 demandes, 10 % — ou le chiffre que vous aurez — présentent des problèmes liés à la criminalité, 35 autres comportent des mariages potentiellement frauduleux, d'autres ont des problèmes de détention, ou quelle que soit la situation. Si vous pouviez nous fournir cette ventilation, vous nous aideriez beaucoup.

Je voudrais aussi une ventilation de l'évolution de votre dotation. Madame Chomyn, vous avez dit qu'en 2014, votre nombre d'employés est monté à 17. Je n'ai pas bien compris s'il s'agissait d'employés permanents ou d'agents de service temporaires, comme dans les autres bureaux; de quelles tâches se sont-ils occupés? Se sont-ils occupés de visas temporaires, de parents, de grands-parents, ou autres?

Ces ventilations nous donneraient une meilleure idée de la dotation pour votre travail. Je crois que ces retards sont causés par un manque de ressources. Si vous aviez plus de personnel, vous traiteriez probablement ces demandes plus rapidement.

Pour mieux comprendre votre fonctionnement, je vais vous poser des questions sur les entrevues. Avec quelle fréquence les organisez-vous? Le faites-vous pour 10 % des cas, ou peut-être pour 20 % des dossiers qui présentent un problème? Donnez-vous alors une entrevue à tous ces demandeurs, et combien de vos agents mènent des entrevues? Avec quelle fréquence ces entrevues ont-elles lieu? Si vous n'êtes pas en mesure de nous fournir ces renseignements maintenant, vous nous aideriez beaucoup en nous les envoyant plus tard.

**M. Olivier Jacques:** Le pourcentage des demandeurs interviewés diffère un peu d'un bureau à un autre. Comme je l'ai dit dans mon allocution, en République dominicaine et au Salvador quatre ou cinq fois par année, et nous avons un bureau à Cuba qui s'occupe de ces entrevues près de 40 % de nos clients.

Nous avons créé un bassin de six ou sept agents qui se rendent dans ces pays pour mener les entrevues. Ils y vont régulièrement. Nous allons en République dominicaine et au Salvador quatre ou cinq fois par année, et nous avons un bureau à Cuba qui s'occupe de ces entrevues.

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

Vous pourriez peut-être envoyer les renseignements complémentaires à la greffière.

Monsieur Ehsassi, vous avez sept minutes.

**M. Ali Ehsassi (Willowdale, Lib.):** Merci, monsieur le président.

Madame Chomyn, je voudrais vous poser quelques questions. Pour en revenir au Pakistan, vous avez dit qu'à cause des problèmes de sécurité et de l'agitation civile, vous aviez déménagé votre bureau à Londres. Le ministère a-t-il tenté d'utiliser des moyens technologiques comme la vidéoconférence pour résoudre certains des problèmes auxquels vous faites face?

**Mme Sharon Chomyn:** Nous n'avons pas utilisé ces techniques avec notre bureau d'Islamabad. Nous avons remarqué que la technologie n'y fonctionne pas aussi bien que dans d'autres régions du monde. Nous trouvons qu'il est plus efficace de mener ces entrevues en personne.

Comme je l'ai dit, nous envoyons des agents quatre ou cinq fois par année, suivant le nombre de cas nécessitant des entrevues. Nous n'avons pas de quota. Il n'y a pas de nombre magique. Tout se décide au cas par cas en fonction des complexités que présentent les dossiers.

Parfois, nous devons discuter d'enjeux confidentiels. Nous comprenons que ces clients préfèrent en parler en personne, et non par téléconférence.

● (0845)

**M. Ali Ehsassi:** Je suis curieux de savoir une chose: dans le bureau du Pakistan, par exemple, quel pourcentage de demandeurs interviewe-t-on?

**Mme Sharon Chomyn:** Environ 15 %.

**M. Ali Ehsassi:** D'accord.

**Mme Sharon Chomyn:** C'est le pourcentage des catégories de priorité familiale. Dans le cas des parents et des grands-parents, nous ne menons que très rarement des entrevues.

**M. Ali Ehsassi:** Merci.

Je lisais quelque part dans votre témoignage que dans certaines circonstances, nous coopérons avec les pays hôtes pour obtenir des renseignements. Que se passe-t-il si le pays hôte ne nous aide pas? Par exemple — pour que vous compreniez mieux ma question —, j'ai beaucoup de ressortissants iraniens dans ma circonscription. Nous n'avons pas de représentation diplomatique dans ce pays. Il est bien évident que le pays hôte ne coopère pas avec nous pour recueillir des renseignements, pour vérifier les documents que des demandeurs nous ont fournis. Que se passe-t-il dans ce cas?

**Mme Sharon Chomyn:** Monsieur le président, vous comprendrez que je ne peux pas parler des circonstances d'un dossier dont je m'occupe. Je peux vous dire que dans le cas du Pakistan, nous savons qu'il est difficile de coopérer avec les agents du pays hôte. Nous effectuons les meilleures vérifications possible. Nous recevons l'aide de collègues de missions amies qui nous parlent de leurs expériences. En fin de compte, nous sommes obligés de prendre la meilleure décision possible en nous fiant à l'information que nous avons en main. Ensuite, si les clients s'opposent à nos décisions, ils peuvent enclencher des mécanismes d'appel.

**M. Ali Ehsassi:** Merci.

J'aimerais maintenant passer à une source de préoccupation très différente, à savoir les familles reconstituées qui, selon divers témoins, posent un problème. Est-ce que l'un d'entre vous pourrait bien nous expliquer, de façon plus détaillée, pourquoi les demandes de familles reconstituées sont si difficiles à traiter?

**Mme Sharon Chomyn:** Monsieur le président, serait-il possible d'avoir une explication plus complète de ce que l'on entend par « famille reconstituée ».

**Le président:** Monsieur Ehsassi.

**M. Ali Ehsassi:** Je me rappelle qu'un des témoins qui a comparu devant nous a mentionné cela, mais je crois que je vais laisser de côté cette question particulière.

**Le président:** Nous pourrions peut-être passer à la question suivante.

**M. Ali Ehsassi:** D'accord. Absolument.

Mme Go, qui a comparu devant notre comité, a recommandé que le paragraphe 4a) du RIPR soit modifié, afin que les agents d'immigration doivent faire la preuve qu'un mariage n'est pas authentique et visait principalement l'acquisition d'un statut aux fins de l'immigration. Croyez-vous que cette recommandation serait utile?

**Mme Sharon Chomyn:** Je dirais que nos agents sont bien formés pour interpréter la loi et le règlement tels qu'ils sont rédigés. En ce qui a trait aux modifications, je n'ai personnellement aucune recommandation à faire. Je sais qu'en 2010, une modification a été apportée pour simplifier le règlement et pour faire en sorte que la vérification comporte deux volets, mais je n'ai réellement aucun commentaire à faire en ce qui a trait à la modification ou au statu quo. Les agents ont appliqué le règlement très efficacement par le passé, et ils continuent de le faire depuis qu'il a été modifié.

**M. Ali Ehsassi:** Pourrait-on poser la question aux autres représentants présents?

**M. Mark Giralt:** Je vais aussi dans ce sens. De toute évidence, les agents ont besoin de concepts clairs pour prendre leurs décisions. Quelles que soient les circonstances, les agents prendront leur décision en fonction de la loi dans sa forme actuelle. Ils sont tout à fait capables de faire cela, et une telle clarté est essentielle.

Encore une fois, je m'arrêterai là dans mes observations.

**M. Olivier Jacques:** En fait, j'appuie les observations de mes collègues. Nous sommes formés et nous appliquons et interprétons la loi et le règlement. Je crois que nous disposons dès maintenant des outils nécessaires pour procéder à une telle évaluation.

**M. Ali Ehsassi:** Merci.

Je reviendrai peut-être au premier sujet dont j'ai parlé, soit la technologie. M. Jacques nous a expliqué certains des défis qui se posent à Haïti et la façon dont on communique avec les demandeurs par téléphone cellulaire. Je m'adresse à vous tous pour demander

quel devrait être le rôle de la technologie, et s'il serait possible pour nous d'en dépendre davantage, ainsi que d'autres types d'infrastructure.

• (0850)

**M. Mark Giralt:** Mes observations concernant les messages texte à Haïti visaient en fait à illustrer certaines choses que nous tenons pour acquises au Canada, aux États-Unis et dans d'autres marchés, mais qui sont absentes ailleurs. Parmi les autres tentatives que nous avons faites à Haïti, plus particulièrement, figure l'ajout d'une fonction pour que les personnes puissent créer un compte en ligne relié à une demande sur papier. Nous avons d'ailleurs communiqué par courriel à ce sujet.

**Le président:** Merci.

Madame Rempel, vous avez cinq minutes, s'il vous plaît.

**L'hon. Michelle Rempel:** Merci, monsieur le président.

[Français]

Bonjour, monsieur Jacques.

[Traduction]

Je suis heureuse de pouvoir vous poser certaines questions ce matin.

Nous avons tous suivi les élections américaines avec grand intérêt la semaine dernière. Nous avons tous entendu parler, après les élections, des réunions de haut niveau qui se sont tenues à IRCC et dans d'autres ministères, en vue d'examiner la possibilité d'un afflux de migrants mexicains au Canada. On en a parlé à la télévision d'État. Je me demande si vous souhaitez commenter cela, si ces réunions ont réellement eu lieu, et si vous vous inquiétez de la capacité de votre service de traiter les demandes dans le contexte d'un afflux possible de migrants.

**M. Olivier Jacques:** Personnellement, je ne suis pas au courant de la tenue de ces réunions. Je crois qu'il faudrait poser la question à mes collègues de l'administration centrale. Je reconnais que l'afflux possible au Canada de Mexicains en provenance des États-Unis ou du Mexique, par suite de la levée de l'obligation de produire un visa, le 1<sup>er</sup> décembre, pose un risque réel. Toutefois, pour le moment, l'évaluation faite par le gouvernement a démontré que les avantages liés à cette mesure surpassent tous les risques déterminés relativement à ces migrants.

**L'hon. Michelle Rempel:** Comment est-on arrivé à cette conclusion?

**M. Olivier Jacques:** On a procédé à une évaluation complète, avec la collaboration du gouvernement mexicain, au cours des derniers mois, jusqu'à l'annonce en juin par le premier ministre que l'obligation de produire un visa serait levée le 1<sup>er</sup> décembre.

**L'hon. Michelle Rempel:** Quels sont les facteurs de sécurité qui ont été examinés?

**M. Olivier Jacques:** Le Canada utilise divers critères pour évaluer l'admissibilité d'un pays à une dispense de visa. Dans le cas du Mexique, on a procédé à un examen fondé sur divers éléments, et il a été finalement décidé que du fait de notre relation unique avec le Mexique, en raison de sa participation à l'ALENA et parce que nous vivons dans le même type d'environnement en Amérique du Nord, ce pays profiterait de cette levée de l'obligation de produire un visa.

**L'hon. Michelle Rempel:** Vous avez mentionné divers critères. Pourriez-vous préciser les critères qui ont été pris en compte, ainsi que ceux qui auraient normalement été inclus dans un examen, mais qui ne l'ont pas été dans celui-ci, en raison des relations que vous venez de mentionner?

**M. Olivier Jacques:** Parmi les divers critères sur lesquels le Canada se penche habituellement pour la question des visas, et cela s'applique au Mexique ainsi qu'à d'autres pays, figure le taux d'approbation de demandes de visa de résidents temporaires. Nous nous penchons aussi sur le nombre de demandes de statut de réfugié des citoyens d'un pays en particulier au cours des dernières années. Nous étudions également le nombre de cas d'inadmissibilité, c'est-à-dire combien de personnes provenant de ce pays ont été jugées inadmissibles au Canada. Enfin, nous examinons l'intégrité des documents de voyage, parmi d'autres critères.

**L'hon. Michelle Rempel:** Est-ce que des signaux d'alarme ou des problèmes soulevés ont été laissés de côté dans l'empressement à lever l'obligation de produire un visa le 1<sup>er</sup> décembre?

**M. Olivier Jacques:** J'ai bien peur de ne pas pouvoir commenter les conseils qui ont été donnés au gouvernement, mais un certain nombre de risques ont de toute évidence été déterminés, ce qui est le cas chaque fois que nous procédons à un examen des visas. Le ministère est en mesure [*Note de la rédaction: difficultés techniques*] risques.

• (0855)

**L'hon. Michelle Rempel:** Pour être bien clair, certains risques ont été portés à l'attention du gouvernement, mais vous ne pouvez pas les commenter ici.

**M. Olivier Jacques:** Essentiellement, lorsque nous procédons à un examen des visas au Canada, nous tentons de mesurer les risques.

**L'hon. Michelle Rempel:** Évidemment, et ma question est très précise. Vous venez de mentionner que des risques ont été portés à l'attention du gouvernement, mais que vous ne pouvez pas les commenter. Est-ce exact?

**M. Olivier Jacques:** C'est exact. Il existe des risques, et je crois que pour chaque dispense de visa, il y a toujours un certain risque, en fait.

**L'hon. Michelle Rempel:** D'accord.

Seriez-vous en mesure d'indiquer au comité, dans les grandes lignes, de quel ordre étaient ces risques et pourquoi ils n'ont pas été pris en compte par le gouvernement au moment de la levée de l'obligation de produire un visa?

**M. Olivier Jacques:** J'ai bien peur de ne pas pouvoir commenter cela, parce que je considère qu'il s'agit de conseils au ministre.

**L'hon. Michelle Rempel:** Je vous remercie.

Êtes-vous au courant de mesures qui ont été mises en place par le gouvernement mexicain pour sensibiliser sa population aux raisons pour lesquelles elle ne devrait pas soumettre de fausses demandes d'asile au Canada?

**M. Olivier Jacques:** Le Canada et le Mexique collaborent très étroitement pour dissuader les citoyens mexicains...

**L'hon. Michelle Rempel:** Compte tenu du temps de parole qu'il me reste, pouvez-vous me dire s'il y a des mesures particulières?

**Le président:** Vous avez cinq secondes.

**M. Olivier Jacques:** Une campagne de sensibilisation est en cours.

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

**Le président:** Madame Zahid, c'est à vous, pour cinq minutes, s'il vous plaît.

**Mme Salma Zahid (Scarborough-Centre, Lib.):** Merci à tous nos témoins.

Ma première question est pour Sharon Chomyn.

Les électeurs que je représente m'ont beaucoup parlé des écarts importants entre les différentes régions, notamment au chapitre des temps de traitement. Je suis certaine que vous avez pu constater ces écarts entre les différents bureaux qui relèvent de vous. Pouvez-vous parler des facteurs qui contribuent aux temps de traitement plus longs dans certaines régions? Est-ce que les demandes relatives à certaines régions sont plus complexes, ou existe-t-il des gains d'efficacité dans certains pays ou régions que nous pourrions appliquer ailleurs?

**Mme Sharon Chomyn:** Il est difficile de répondre à une question comme celle-là, parce qu'il y a de nombreuses variables en jeu. Les temps de traitement dans une région par rapport à une autre peuvent être attribuables à des variations dans la population. Il peut aussi y avoir des variations dans notre capacité à utiliser la technologie, parce que nous avons recours à une plateforme de traitement électronique et qu'à certains endroits, l'infrastructure est meilleure qu'ailleurs. M. Giralt a d'ailleurs parlé de cela en référence à Haïti. Il y a parfois des problèmes climatiques qui compliquent le travail. Les facteurs politiques peuvent aussi avoir une influence. La situation d'un pays au chapitre de la sécurité ou l'état de santé général dans un pays peuvent faire une différence. Il y a réellement toute une gamme de facteurs.

**Mme Salma Zahid:** Vous avez mentionné aujourd'hui que 80 % des demandes de visa de conjoint sont traitées en 12 mois, mais il y a beaucoup de cas soumis à mon bureau qui concernent Islamabad, et on parle parfois de plus de deux ans pour l'obtention d'un visa de conjoint. Y a-t-il une raison particulière pour cela?

**Mme Sharon Chomyn:** Merci de me donner l'occasion d'aborder ce sujet.

Lorsque les demandes de visa de conjoint ont été transférées à Londres, en 2014, certaines d'entre elles remontaient déjà à loin en ce qui a trait au délai écoulé depuis leur présentation. Elles n'ont pas été laissées de côté; il était simplement difficile pour nous de les traiter à Islamabad en raison de la situation là-bas. Au fur et à mesure que nous les avons transférées à Londres et que nous avons commencé à les traiter, certaines d'entre elles remontaient déjà à un certain temps, ce qui fait qu'au moment où nous avons délivré ces visas, les délais d'attente ont semblé très longs. Pendant que nous traitons ces demandes en attente, celles qui suivaient ont dû attendre aussi.

Maintenant que nous sommes arrivés au point où nous sommes presque capables de commencer à traiter les dossiers dès qu'ils arrivent au bureau, la plupart des clients noteront une grande amélioration dans les temps de traitement par rapport à ceux qui ont soumis des demandes il y a deux ou quatre ans. Ceci étant dit, ces demandes comportent des complexités qui font en sorte que certaines prennent plus de temps pour être traitées que nous le souhaiterions.

**Mme Salma Zahid:** Vous avez mentionné que le taux d'entrevue au Pakistan est d'environ 15 %. Comment se compare-t-il aux autres régions? Quel serait-il au bureau de Londres, par exemple, qui relève aussi de vous?

**Mme Sharon Chomyn:** Dans le cas des dossiers de Londres, le nombre d'entrevues n'est pas si élevé que cela dans les faits. Nous le faisons, pour un cas juridique complexe ou un élément juridique dont il faut tenir compte, ou encore s'il existe des problèmes entourant la garde des enfants, mais nous ne tenons pas souvent d'entrevues pour des questions liées à l'authenticité de la relation, ces dossiers étant tous traités au Canada et étant considérés comme présentant un plus faible risque au moment du triage. Ils font partie des 10 % qui sont traités au Canada.

• (0900)

**Mme Salma Zahid:** Y a-t-il une raison particulière pour laquelle 15 % des demandes de visa de conjoint font l'objet d'entrevues au Pakistan?

**Mme Sharon Chomyn:** Oui, nous procédons à une entrevue lorsque nous ne pouvons pas nous assurer sans entrevue qu'une relation est authentique, que le demandeur n'a pas d'antécédents de problème d'admissibilité, ou qu'il n'y a pas d'autres facteurs qui feraient en sorte qu'il soit inadmissible en vertu de la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés du Canada.

**Mme Salma Zahid:** Désolée de vous interrompre, mais j'ai moins de temps.

Les électeurs que je représente m'ont beaucoup parlé du manque de sensibilité culturelle et de connaissance des règles de validation des mariages, ce qui rend le processus très stressant. Cela mène à des évaluations erronées des mariages parce que, maintenant, des gens de Londres, qui ne connaissent pas les normes culturelles de la région, se rendent à Islamabad pour faire des entrevues avec les demandeurs. Y a-t-il une formation que vos employés pourraient suivre avant d'aller mener les entrevues?

**Le président:** Pouvez-vous répondre brièvement, s'il vous plaît?

**Mme Salma Zahid:** Les normes culturelles là-bas sont très différentes des normes occidentales en ce qui a trait au mariage.

**Mme Sharon Chomyn:** La réponse à votre question est oui, nous avons un programme de formation assez exhaustif. Dans notre effectif, nous comptons aussi des agents qui ont déjà eu des affectations au Pakistan. Nous avons du personnel recruté localement à Londres, dont l'origine ethnique ou les antécédents religieux sont typiques de ceux que l'on retrouve au Pakistan. Nous avons des programmes de formation réguliers pour les nouveaux agents recrutés. Nous tenons des conférences d'examen des cas, afin que les agents puissent s'asseoir ensemble pour examiner les demandes et s'assurer qu'elles sont traitées sur la même base.

**Le président:** Merci.

Avant de conclure cette séance, Madame Chomyn, j'ai une question rapide pour vous.

Je représente la circonscription d'Etobicoke Centre. Au cours de la dernière année, nous avons ouvert 515 dossiers de cas. Parmi eux, la proportion la plus importante, soit environ 15 %, provient de l'Ukraine. Dans ce segment, le nombre le plus élevé de demandes appartient à la catégorie de la réunification des familles, le nombre ou le sous-groupe de cas le plus important dans cette catégorie étant constitué de parents et de grands-parents. Ma question est la suivante, avec une réponse rapide, en deux parties, si possible, selon les normes de 80 % à l'intérieur d'une période de 12 mois du Ministère, quels sont les chiffres pour Kiev et pour l'Ukraine à l'heure actuelle? En outre, cette norme s'applique-t-elle de façon générale, ou y a-t-il une norme différente pour les conjoints, les enfants et, plus particulièrement, les parents et les grands-parents?

**Mme Sharon Chomyn:** Monsieur le président, je suis désolée. Je n'ai pas ces données devant moi, mais je vais m'occuper de vous les fournir le plus tôt possible.

**Le président:** Merci. Je l'apprécie beaucoup et je vous remercie énormément d'avoir comparu devant le comité aujourd'hui.

Nous allons suspendre la réunion pour quelques minutes, afin de permettre au deuxième groupe de prendre place.

•

\_\_\_\_\_ (Pause) \_\_\_\_\_

•

• (0905)

**Le président:** J'aimerais rappeler le comité à l'ordre.

Notre deuxième groupe d'étude aujourd'hui est constitué de Mme Elizabeth Snow, directrice de zone, Asie du Nord, par vidéoconférence de Colombo, au Sri Lanka. Nous recevons également Mme Shannon Fraser, aussi directrice de zone, mais pour l'Asie du Sud. Mme Fraser comparait aussi par vidéoconférence de Colombo, au Sri Lanka. Nous accueillons aussi Mme Alexandra Hiles, directrice de zone pour l'Afrique subsaharienne. Elle comparait aussi par vidéoconférence de Nairobi. Bienvenue à toutes.

Nous allons commencer par Mme Snow. Vous avez sept minutes, s'il vous plaît.

• (0910)

[Français]

**Mme Elizabeth Snow (directrice de zone, Asie du Nord, ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration):** Bonjour. Je m'appelle Elizabeth Snow. Je suis la gestionnaire du programme d'immigration à Hong Kong et la directrice intérimaire de la zone de l'Asie du Nord.

J'aimerais vous présenter ma collègue Shannon Fraser, qui est directrice de la zone de l'Asie du Sud et de l'Est, ainsi que ma collègue Alexandra Hiles, qui est directrice de la zone de l'Afrique subsaharienne.

La région de l'Asie du Nord comprend les bureaux situés à Beijing, Shanghai, Guangzhou, Hong Kong, Manille, Sydney, Tokyo et Séoul, ainsi qu'un agent de liaison à Canberra.

[Traduction]

Dans cette région, il continue d'y avoir un grand intérêt pour la résidence temporaire et permanente au Canada. De façon plus particulière, en Chine, les programmes de résidence temporaire connaissent une croissance importante, année après année, soit en moyenne 20 % chaque année. Nous nous attendons à finaliser près d'un demi-million de demandes de résidence temporaire présentées par des Chinois cette année. L'augmentation continue des demandes de résidence temporaire crée une pression plutôt forte sur la gestion de nos ressources humaines et physiques et signifie que nous sommes constamment en train d'équilibrer et de réaffecter nos ressources, afin d'assurer l'exécution de nos programmes.

Aux fins de la discussion d'aujourd'hui, je parlerai du travail effectué par nos deux plus importants bureaux, qui offrent une gamme complète de services dans la région, ceux de Hong Kong et de Manille. J'aborderai aussi brièvement le cadre juridique et la façon dont les dispositions de la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés et du règlement connexe contribuent à l'intégrité de nos programmes d'immigration et permettent au Ministère d'axer ses ressources sur la production, tout en continuant de gérer la complexité des demandes et la fraude. Hong Kong et Manille s'occupent tous les deux de programmes de résidents permanents de grande ampleur.

La responsabilité de la grande majorité des demandes de résidence permanente pour les personnes résidant en Chine a été transférée à Hong Kong, en 2014. Le bureau de Beijing continue de traiter les dossiers d'adoption en Chine.

En 2016, Hong Kong terminera le traitement de près de 17 500 demandes de résidence permanente, dont 6 300 dans la catégorie du groupement familial. Il y a aussi une forte demande dans la catégorie de l'immigration économique, avec plus de 5 000 candidats des provinces et 3 700 demandeurs pour la province de Québec. Manille achèvera le traitement de 12 500 cas, y compris un peu moins de 6 000 demandes dans la catégorie du groupement familial et un peu plus de 4 000 candidats des provinces.

Dans le cas de Hong Kong, le traitement de 81 % des demandes prioritaires dans la catégorie du groupement familial est terminé dans les 13 mois qui suivent la réception de la demande de parrainage. À Manille, le traitement de 78 % des cas prend au maximum 12 mois.

De nombreuses demandes peuvent être traitées facilement. Toutefois, il continue d'y avoir un nombre considérable de demandes complexes, en raison de la complexité des antécédents en matière d'immigration au Canada ou ailleurs, des relations ou des questions de fond, comme les cas graves de criminalité. Ces demandes nécessitent un investissement additionnel de temps et d'effort pour pouvoir être finalisées, ce qui a une incidence sur le temps de traitement dans les deux bureaux.

Des questions de mariages de complaisance ont toujours été associées aux demandes en provenance de la Chine. Dans certains cas, les deux parties s'engagent consciemment dans la relation dans le but d'immigrer. Dans d'autres, le répondant peut croire que la relation est légitime, alors que la personne parrainée entend mettre fin à la relation après avoir obtenu le statut de résident permanent.

Pour assurer l'intégrité du programme d'immigration du Canada, nous avons recours à une approche à plusieurs volets fondée sur une évaluation des risques et l'assurance de la qualité. À Hong Kong, nous profitons de l'expérience de notre unité d'analyse de cas, qui est spécialisée dans la vérification des documents et dans la recherche locale. Leurs efforts nous aident à déterminer les dossiers présentant un plus faible risque, afin de leur permettre de cheminer plus rapidement dans nos processus.

Nous collaborons aussi étroitement avec nos collègues responsables de l'évaluation du risque à Hong Kong et en Chine. Nous avons de bonnes relations de travail avec les autorités, et ces liens étroits contribuent à faciliter la vérification et la validation de l'authenticité des pièces justificatives, ce qui nous permet de traiter plus rapidement les dossiers individuels.

Nous profitons aussi de nos relations avantageuses avec des pays partageant les mêmes idées que nous, ce qui nous aide à rester à jour au sujet des tendances ou des enjeux, et contribue à éclairer nos travaux. Des visites sur place sont effectuées au besoin; toutefois, la

grande majorité des cas complexes sont réglés par suite d'entrevues en personne avec nos agents.

À Hong Kong, nous sommes heureux de pouvoir déclarer que nous avons vu le volume de cas nécessitant une entrevue diminuer, pour passer du sommet atteint précédemment de 50 à 60 % des cas de la catégorie du regroupement familial à 25 % de ces cas. Ce changement positif donne à nos agents plus de temps pour évaluer d'autres cas et réduit la nécessité pour les demandeurs de se déplacer pour les entrevues, avec les difficultés que cela présente pour eux, dont nous sommes parfaitement conscients.

● (0915)

Cette baisse du nombre de cas nécessitant une entrevue est attribuable au raffermissement de nos dispositions législatives. De façon plus particulière, nous attribuons ce changement à l'adoption du paragraphe 130(3) du Règlement, qui impose une période d'attente de cinq ans entre la présentation de demandes de parrainage subséquentes. En réduisant le nombre croissant de dossiers associés à un « mariage de complaisance », nous avons été mieux en mesure de gérer les dossiers. La diminution des risques fait en sorte que nous pouvons davantage concentrer nos ressources sur la réduction du temps de traitement.

Comme je sais qu'il s'agit d'une préoccupation pour le comité et pour nombre des témoins qui ont comparu jusqu'à maintenant, je voulais aussi parler brièvement de l'alinéa 117(9)d) du Règlement. Cette disposition, qui a été adoptée en 2002, empêche un répondant de parrainer des membres de sa famille qui n'avaient pas été déclarés précédemment par celui-ci ni fait l'objet d'un contrôle par le Ministère. Selon notre expérience à Hong Kong, l'omission d'un membre de la famille est rarement due à une circonstance fortuite ou à de mauvais conseils. L'omission semble plutôt être volontaire et intentionnelle. Lorsque l'on examine le processus de demande, on voit qu'il y a environ sept occasions différentes où il est possible de déclarer des personnes à charge au Ministère, y compris avant la délivrance du visa et avant l'obtention du droit d'établissement au Canada. Il devient difficile d'imaginer objectivement que ces omissions sont commises par inadvertance.

Je crois que le comité sait, toutefois, que l'effet de l'alinéa 117(9)d) peut être contrecarré lorsque cela est justifié. Par exemple, le répondant peut légitimement ignorer l'existence d'un membre de sa famille ou l'endroit où il se trouve au moment de présenter sa demande, ou encore l'existence d'un enfant qui n'a pas été déclarée parce qu'il est né hors mariage. Nous voyons aussi des cas où, en raison de la rupture du mariage, l'autre parent d'un enfant refuse la demande du répondant de soumettre celui-ci à un contrôle.

Pour toutes les demandes où un étranger a été exclu de la catégorie du regroupement familial, le répondant peut demander que le cas soit étudié pour des motifs d'ordre humanitaire en vertu de l'article 25 de la Loi. Les agents ont le pouvoir, en vertu de cet article, de considérer les raisons de la non-divulgaration fournies par le demandeur et déterminer si une exemption de la disposition est justifiée. Au moment de prendre leurs décisions, les agents examinent les relations et les circonstances complexes du répondant et du demandeur, ainsi que l'intérêt supérieur de l'enfant touché par la décision. Ainsi, l'intégrité du programme est sauvegardée, et des exceptions peuvent être faites lorsque cela est justifié.

Nos employés travaillent avec diligence pour s'assurer qu'ils procèdent à une évaluation juste des relations du demandeur et que le mariage de ce dernier a été contracté de bonne foi. Nos équipes s'efforcent d'établir un équilibre entre les complexités de la loi et de la jurisprudence et les circonstances personnelles. Nous avons déployé beaucoup d'efforts, au cours des dernières années, pour moderniser nos processus et pour accroître notre capacité et notre vitesse de traitement. Nous nous engageons à poursuivre nos efforts à l'avenir.

Merci de m'avoir donné l'occasion de prendre la parole devant vous aujourd'hui.

Je vais maintenant laisser la parole à ma collègue, Shannon Fraser, qui est ici avec moi aujourd'hui à Colombo, pour qu'elle vous présente ses observations.

**Le président:** Madame Fraser.

**Mme Shannon Fraser (directrice de zone, Asie du Sud, ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration):** Merci, monsieur le président.

Je m'appelle Shannon Fraser et je suis directrice de zone pour l'Asie du Sud et de l'Est. Le territoire que je couvre est très grand et diversifié et comprend nos bureaux à Bangalore, Chandigarh, Colombo, New Delhi, Bangkok, Hô Chi Minh-Ville, Jakarta et Singapour.

[Français]

Les pays qui se trouvent dans ma zone de responsabilité comprennent un grand nombre des principaux pays d'où proviennent les demandeurs de la catégorie du regroupement familial.

[Traduction]

Je suis ici pour donner un aperçu de ce que nous faisons et pour répondre aux questions que vous pourriez avoir.

La capacité de nos bureaux de traiter une grande quantité de dossiers constitue un facteur clé de l'exécution de notre programme. New Delhi reçoit le plus grand nombre de demandes dans la catégorie du regroupement familial de tout le réseau. Nous nous attendons à rendre 12 000 décisions cette année dans cette catégorie, ce qui représente 17 % du nombre total de demandes traitées à l'étranger dans la catégorie du regroupement familial pour les conjoints, enfants à charge, parents et grands-parents. Nous gérons aussi le deuxième programme de résidence temporaire en importance du réseau, qui reçoit près de 250 000 demandes par année, avec une hausse substantielle des demandes d'une année à l'autre, particulièrement de la part des étudiants.

Nous traitons aussi une proportion croissante de cas factuellement complexes, y compris des cas de maternité de substitution, d'adoption, de réfugiés et d'intérêt public. Même si leur nombre n'est pas élevé, ces dossiers nécessitent beaucoup d'analyse, d'expertise, de délicatesse et d'attention.

En Inde, les mariages arrangés et les familles étendues sont une norme culturelle assortie de diverses traditions et pratiques sociales. Les relations modernes, semblables à celles qui ont cours en Amérique du Nord, sont de plus en plus courantes, mais continuent de ne représenter qu'une faible minorité de nos cas. La société indienne est incroyablement diversifiée et mouvante, ce que nous devons comprendre et évaluer au moment de prendre des décisions.

Les mariages frauduleux représentent un problème bien réel et sont répartis en trois catégories principales: la victimisation, la collusion et les agents. Les trois principaux pays où les mariages frauduleux sont courants sont l'Inde, la Chine et le Vietnam.

La victimisation, ou la traite des personnes, comprend l'exploitation et les mariages forcés.

L'immigration vers des pays comme le Canada peut permettre aux gens de réaliser leurs aspirations, ce qui peut inciter à la collusion frauduleuse. Les familles peuvent conclure des arrangements de parrainage mutuellement profitables, ou inclure des enfants qui ne sont pas les leurs dans leur demande. Même si ce type de fraude peut sembler présenter un risque moins élevé, il nuit à l'intégrité de notre programme. Nous savons que lorsqu'une fraude réussit, elle sera répétée.

Enfin, les agents ou passeurs secrets ou malhonnêtes abondent. Le Canada est une destination de choix et faciliter l'entrée au Canada est un commerce très lucratif. Ces agents conseillent les demandeurs et participent à diverses formes de fraude, y compris la falsification de documents. Même si de nombreuses personnes qui souhaitent immigrer au Canada engagent des tiers pour faciliter leur entrée, ces pratiques louches peuvent exposer les plus vulnérables à de l'extorsion et des mauvais traitements.

Les agents des visas reconnaissent que la plupart des demandes de la catégorie du regroupement familial que nous traitons sont légitimes. En fait, en Inde, notre taux d'acceptation des demandes de parrainage de conjoint est élevé, se situant depuis toujours à environ 86 %. Dans le cas du Vietnam, toutefois, où les préoccupations en matière de trafic de migrants et de mariages frauduleux sont grandes, le taux d'approbation des demandes est plus faible, à 65 %. L'existence de cas de victimisation et de mariage frauduleux dans notre catégorie du regroupement familial signifie que nous devons être vigilants et examiner soigneusement les demandes. Comment y arrivons-nous?

L'une des façons consiste à faire des entrevues avec les demandeurs. Notre taux d'entrevue à New Delhi a été assez stable au cours des cinq dernières années, à environ 25 %. Au bureau de Singapour, qui est responsable du Vietnam, le taux est plus élevé.

Même si notre taux d'acceptation global peut laisser supposer que les cas ne sont pas complexes, nous devons souvent procéder à des entrevues ou à une vérification des documents pour résoudre les ambiguïtés, en vue d'approuver une demande, alors que le refus d'une demande nécessite une évaluation encore plus longue et exhaustive. Nous savons aussi que les stratagèmes frauduleux évoluent et changent au fur et à mesure qu'ils sont découverts. Nous demeurons vigilants et nous sommes conscients que ce qui n'était pas préoccupant hier le sera peut-être aujourd'hui ou demain.

Nous remettons continuellement nos hypothèses en question et nous tentons de trier les demandes avec efficacité, afin de permettre le traitement d'un plus grand nombre de demandes en moins de temps.

## ● (0920)

Nous tentons d'établir l'équilibre idéal entre la facilitation et l'application de la loi, une tâche très difficile. Certaines mesures concrètes que nous avons adoptées comprennent une méthode plus rigoureuse de triage des demandes, afin de veiller à ce que ces dossiers soient soumis à des agents qui ont une expertise particulière. Par conséquent, nous avons augmenté l'efficacité du traitement, ce qui a entraîné une diminution des temps de traitement pour la plupart des cas. Nous identifions les dossiers sur la base de la date de demande et, par exemple, sur la base des résultats médicaux, afin de réduire le nombre de demandeurs qui devront renouveler leur dossier médical ou obtenir de nouveaux passeports. Nous avons mené plusieurs exercices d'assurance de la qualité au cours de la dernière année, afin de déterminer les domaines à améliorer au chapitre du traitement, et nous avons adapté la formation de nos agents et de notre personnel de soutien, afin de nous assurer d'améliorer constamment l'efficacité du traitement, tout en préservant l'intégrité des programmes d'immigration du Canada.

Les agents doivent s'assurer que tous les demandeurs ont démontré qu'ils sont admissibles dans la catégorie où ils ont soumis leurs demandes. Les agents sont formés pour prendre des décisions éclairées, rapides et justes, et le service à la clientèle et l'intégrité du programme leur tiennent à cœur. La connaissance qu'ont nos agents de la situation locale et le personnel que nous engageons sur place jouent un rôle inestimable, la connaissance des normes culturelles d'une société en particulier aidant nos agents à traiter les dossiers légitimes rapidement et efficacement. Pour composer avec la complexité des cas et les risques, nous comptons sur un effectif bien établi d'analystes de cas recrutés sur place, qui ont une vaste connaissance du contexte local, pour appuyer les responsables des décisions et pour aider les agents canadiens dans leur compréhension des traditions culturelles dans l'ensemble de notre région.

Merci de m'avoir donné l'occasion de vous parler aujourd'hui.

Je passe maintenant la parole à ma collègue, Alexandra Hiles, pour qu'elle puisse présenter ses observations.

Merci.

## ● (0925)

**Le président:** Madame Hiles

**Mme Alexandra Hiles (directrice de zone, Afrique subsaharienne, ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration):** Bonjour, je m'appelle Alexandra Hiles et je suis gestionnaire du programme d'immigration à Nairobi. Je suis aussi directrice de zone pour l'Afrique subsaharienne, et je m'occupe donc des bureaux de Dakar, Dar es Salaam, Lagos, Nairobi et Pretoria.

Dans le territoire couvert par les bureaux de la région, on reçoit des demandes de résidents de près de 50 pays. Il s'agit d'un environnement de travail complexe, en raison de la taille du territoire, de l'infrastructure limitée, des préoccupations touchant la santé et la sécurité des agents et de la diversité des cas des pays couverts.

Nous faisons face à de nombreux défis au chapitre de la géographie, de l'infrastructure et de la sécurité, dont je vous parlerai brièvement. Nous tentons constamment de trouver des mécanismes pour surmonter ces obstacles, soit en transférant des dossiers entre les bureaux, en trouvant des solutions technologiques ou en assurant la liaison avec des organisations comme le Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés et l'Organisation internationale pour la migration, afin de nous aider à résoudre les problèmes logistiques.

Parmi les problèmes importants qui se posent dans notre région figure la fiabilité des documents requis comme preuve de relation ou d'identité. Ces documents sont souvent de piètre qualité et difficiles à obtenir, étant donné les nombreux conflits et troubles qui agitent la région. Les documents d'état civil ne sont pas toujours fiables, et la vérification auprès des autorités qui les ont délivrés peut être longue ou s'avérer non concluante. Afin d'assurer l'intégrité du programme, les agents doivent souvent demander des documents supplémentaires ou utiliser d'autres outils d'intégrité du programme, comme des entrevues en personne ou des tests d'ADN.

Comme tous mes collègues l'ont mentionné, je crois, nous avons également des problèmes en ce qui a trait à l'authenticité des relations, compte tenu de la motivation, pour beaucoup de gens, d'une vie meilleure au Canada. Dans les demandes de parrainage de conjoint, les agents ont souvent été aux prises avec des cas où les répondants eux-mêmes avaient obtenu la résidence permanente grâce au parrainage d'un conjoint précédent, ce qui, selon les circonstances, peut soulever des questions concernant la bonne foi de la relation précédente ou actuelle. Nous traitons aussi des cas où la demande de parrainage n'est pas admissible, en raison de la non-déclaration de membres de la famille pendant le processus d'établissement du répondant au Canada.

Par exemple, nous voyons des cas où le répondant, après avoir obtenu le droit d'établissement, fait une demande de parrainage de son ou de sa conjointe alors que la date de mariage précède la date d'obtention du droit d'établissement par le répondant. Cette omission peut avoir facilité l'admissibilité du répondant et son obtention du droit d'établissement au Canada comme personne à charge, mais le défaut de déclarer la relation entraîne l'application de l'alinéa 117(9) d) du Règlement, qui a été évoqué plus tôt par Mme Snow.

Dans nombre de ces cas, les agents doivent envisager d'accorder au demandeur une exemption à l'alinéa 117(9)d) du Règlement, ce qui nécessite une évaluation approfondie des motifs d'ordre humanitaire présentés par le demandeur, y compris l'intérêt supérieur des enfants touchés. Tous les motifs sont évalués dans le contexte culturel du demandeur et de sa famille.

Les dossiers d'adoption peuvent aussi s'avérer très complexes, puisqu'il s'agit souvent d'adoption intrafamiliale. Dans de nombreux cas, les agents doivent établir les liens avec les parents adoptifs, ainsi que la rupture des liens entre l'enfant et ses parents biologiques. Les agents doivent aussi évaluer ces relations dans le contexte d'enfants qui accompagnent un demandeur à la suite d'une demande dans la catégorie du regroupement familial, le demandeur principal souhaitant souvent emmener au Canada des enfants adoptés, souvent des neveux ou des nièces. Lorsqu'ils traitent les demandes d'adoption, les agents doivent aussi s'assurer qu'elles respectent l'engagement du Canada d'appliquer les normes et les garanties de la Convention de La Haye sur l'adoption internationale, ce qui signifie qu'il faut s'assurer que chaque adoption internationale a été faite dans l'intérêt supérieur de l'enfant et le respect de ses droits fondamentaux. Les agents se sont engagés à prévenir l'enlèvement, la vente ou la traite d'enfants, et toutes les demandes d'adoption sont traitées avec une très grande prudence.

Dans certaines missions, comme Nairobi, Dar es Salaam et Pretoria, de nombreux demandeurs dans la catégorie du regroupement familial sont aussi des réfugiés dans leur pays de résidence. Cela crée des défis logistiques supplémentaires pour les communications avec les demandeurs et l'accès à ceux-ci, ainsi que des défis pour les demandeurs, même après la délivrance des visas, comme l'obtention de permis de sortie ou la logistique d'un voyage éventuel au Canada. En ce qui a trait aux permis de sortie, nous travaillons en étroite collaboration avec l'UNHCR et l'OIM, qui sont parfois en mesure de nous aider à plaider avec succès auprès du gouvernement local au nom de nos demandeurs.

Il est fréquent que les demandeurs ne disposent pas d'un accès fiable ou rapide aux services téléphoniques, à Internet ou au courriel. En outre, pour demander des documents ou des renseignements supplémentaires, il faut souvent passer par le répondant, ce qui augmente le temps de traitement des demandes. De nombreux demandeurs ne peuvent pas communiquer en anglais ou en français, car ils parlent seulement leur langue maternelle ou un dialecte local. Comme notre territoire est vaste et que les exigences sont nombreuses au chapitre des langues locales, nous ne trouvons pas toujours parmi notre personnel les compétences linguistiques nécessaires pour communiquer avec les demandeurs. Pour relever ces défis, nous faisons affaire avec des interprètes à contrat pour communiquer avec les demandeurs et obtenir rapidement de l'information. Nous sommes aussi souples que possible pour garantir que nos demandeurs disposent de suffisamment de temps pour répondre à nos demandes de documents nécessaires, étant donné que nous sommes très conscients des problèmes logistiques et bureaucratiques auxquels ils sont confrontés dans leur pays d'origine ou d'adoption.

Lorsqu'une entrevue est nécessaire, il arrive souvent que les demandeurs ne soient pas en mesure de se rendre au bureau responsable du traitement pour des raisons logistiques ou juridiques. Les agents doivent donc se déplacer pour rencontrer les demandeurs. Il faut parfois attendre d'avoir plusieurs entrevues à faire dans une région avant d'organiser un voyage, afin d'avoir une masse critique d'entrevues à effectuer pour assurer l'efficacité et maximiser nos ressources.

• (0930)

Les déplacements dans la région peuvent être complexes, longs et dangereux. Tous ces facteurs contribuent à allonger le temps de traitement des demandes dans la catégorie du regroupement familial. Toutefois, nos déplacements pour des entrevues facilitent les choses, parce qu'ils nous permettent de constater que certains de nos demandeurs sont dans une situation vulnérable. Il se peut aussi qu'ils n'aient pas la capacité ou le soutien nécessaire pour remplir correctement les formulaires. Par conséquent, tout en évaluant l'authenticité de la relation, nous recueillons aussi directement les informations nécessaires auprès de ces demandeurs, ce qui nous permet d'évaluer leur vulnérabilité, pour le cas où des mesures de facilitation devraient être prises, tout en s'assurant en même temps que les renseignements nécessaires...

**Le président:** Merci, madame Hiles.

Nous avons vos notes et je veillerai à ce que tous en obtiennent une copie.

Madame Zahid, vous avez sept minutes, s'il vous plaît.

**Mme Salma Zahid:** Merci à tous les témoins.

Ma première question est pour Mme Fraser. L'une des frustrations les plus grandes des électeurs de ma circonscription de Scarborough Centre, qui a aussi été mentionnée pendant cette étude, a trait au

manque d'uniformité des normes d'acceptation des différents pays et des différentes régions.

Par exemple, je suis au courant de certains cas où une demande identique, après avoir été rejetée à Chandigarh, a été acceptée à Delhi. En fait, Chandigarh a une réputation de taux de refus anormalement élevé, au point où certaines personnes ont commencé à éviter ce bureau.

Pourquoi semble-t-il y avoir une application inégale de ce qui devrait être des normes uniformes? Prenez-vous des mesures pour résoudre cette situation?

**Mme Shannon Fraser:** En ce qui a trait au bureau des visas de Chandigarh, en fait, le ministre McCallum vient de le visiter, ainsi que celui de New Delhi, la semaine dernière, alors qu'il se trouvait en Inde. Il y a une incidence très élevée de demandes frauduleuses soumises par des agents à ce bureau, ce qui a des répercussions sur les taux d'approbation et de refus.

Nous avons aussi entrepris un processus de partage des cas à l'intérieur du réseau de l'Inde. Nous pouvons transférer le travail et déplacer les agents entre les bureaux. Tout est une question de partage d'information et de sensibilisation accrue à la documentation et aux exigences locales. Nous disposons aussi de ressources temporaires des douanes dans ce bureau et dans l'ensemble du réseau de l'Inde, et nous déployons tous les efforts nécessaires pour nous assurer que les gens soient au courant des documents requis et pour augmenter la sensibilisation. D'autres mesures s'ajouteront dans le cadre des travaux que nous continuerons de mener dans l'ensemble du réseau de l'Inde.

**Mme Salma Zahid:** Comment pouvons-nous nous assurer d'appliquer des normes uniformes d'évaluation dans les différents bureaux?

**Mme Shannon Fraser:** Je suis certaine que vous comprenez que chaque demande, comme chaque personne, est différente. La situation familiale, la situation professionnelle, ainsi que les actifs et l'épargne diffèrent selon les personnes. De toute évidence, nous collaborons constamment avec tous les agents, comme nous le faisons avec tout nouvel agent, pour fournir les renseignements.

Récemment, par suite de la dévaluation de la roupie en Inde, nous tenons de toute évidence compte des répercussions possibles que cela pourrait avoir sur notre clientèle, par exemple, ou sur la documentation, en assurant des mises à jour au besoin et en fournissant de la formation et de l'information à nos employés.

**Mme Salma Zahid:** Les électeurs que je représente m'ont beaucoup parlé, et cela a été soulevé aussi par plusieurs témoins pendant cette étude sur la réunification des familles, du manque de sensibilité culturelle et de connaissances culturelles, ce qui rend le processus de validation des mariages très stressant. Dans nombre de cas, lorsque des entrevues se tiennent, elles reposent sur des hypothèses de mariages frauduleux.

Nous avons entendu que les différentes cultures peuvent avoir une compréhension de la relation normale entre un mari et sa femme qui diffère considérablement des normes occidentales habituelles.

Pouvez-vous nous parler de la formation que vos employés reçoivent relativement aux normes culturelles de la région dans laquelle ils travaillent, et nous dire comment la culture pourrait être mieux prise en compte, particulièrement lorsque des entrevues se tiennent?



•(0935)

**Mme Shannon Fraser:** Comme je l'ai mentionné dans mon allocution, 86 % des demandes que nous traitons sont approuvées dans la catégorie du regroupement familial prioritaire, ce qui illustre un taux d'acceptation très élevé. Nous avons des agents originaires de cette région, qui sont nés et qui ont grandi en Inde et qui parlent l'une des langues du pays, et nous avons nos employés recrutés sur place. Dès qu'ils arrivent, nous offrons aux agents diverses méthodes de formation et une « académie » de l'Inde, puis de la formation continue afin de nous assurer de les sensibiliser aux coutumes, à la culture et aux normes en vigueur dans l'ensemble de l'Inde parce que, je le répète, c'est un pays très diversifié. Il y a de nombreuses cultures, sociétés et traditions dont ils doivent être au courant.

**Mme Salma Zahid:** Offrez-vous les services d'interprétation ou avez-vous du personnel qui parle les différentes langues en usage en Inde?

**Mme Shannon Fraser:** Beaucoup de nos employés recrutés sur place parlent la langue locale. Cependant, nous invitons maintenant le demandeur à se rendre dans une agence d'interprétation et à se faire accompagner d'une personne qui parle sa langue, son dialecte. Très rarement, si un membre de notre personnel parle la langue et est sur place, il sert d'interprète pour cette personne.

**Mme Salma Zahid:** Ma prochaine question s'adresse à Mme Snow et porte sur les demandes des familles qui sont traitées à Manille. Dans la circonscription que je représente, il y a beaucoup de Philippins qui sont nombreux à être inscrits dans la catégorie des aides familiaux; donc, le traitement des demandes de réunification des familles aux termes de cette catégorie prend plus de temps que les demandes présentées dans bien d'autres des catégories de réunification des familles. Avez-vous quelque chose à ajouter à ce sujet?

**Mme Elizabeth Snow:** En ce qui concerne notre bureau à Manille, le personnel fait preuve de beaucoup de diligence dans la collaboration avec nos collègues dans un réseau centralisé afin de coordonner le traitement des demandes des aides familiaux résidents et des personnes à leur charge. Je tiens à souligner que le bureau de Manille atteint sans cesse les cibles établies par le ministère; les employés traitent donc les demandes avec beaucoup de diligence et ne ménagent pas leurs efforts pour tout coordonner. Comme vous le savez probablement, le chef de famille arrive en premier, puis les personnes à sa charge suivent et cela exige une certaine coordination.

**Mme Salma Zahid:** Combien de temps, en moyenne, faut-il maintenant pour traiter les demandes de réunification des familles pour les personnes à charge présentées par les personnes installées aux termes du programme des aides familiaux?

**Mme Elizabeth Snow:** Je suggère de revenir devant le Comité avec de l'information précise au sujet du temps de traitement des demandes des aides familiaux et des personnes à leur charge.

**Le président:** Merci. On en a pris note.

Monsieur Saroya, vous avez sept minutes.

**M. Bob Saroya (Markham—Unionville, PCC):** Je tiens à remercier les témoins.

Ma première question s'adresse à Mme Fraser.

La circonscription que je représente est diversifiée; on y retrouve des personnes de bien des cultures différentes. Notre casse-tête le plus pénible, c'est le bureau de Chandigarh, en fait tout tourne autour de ce bureau. Que pouvons-nous faire pour améliorer les choses? Toutes les questions soulevées portent sur le bureau de Chandigarh. Quelles sont les normes du ministère pour ce bureau? Parle-t-on de

12, 24 ou 36 mois? Combien de temps, en moyenne, faut-il pour traiter une demande au bureau de Chandigarh?

**Mme Shannon Fraser:** Je tiens d'abord à préciser que, pour le moment, le bureau de Chandigarh ne traite aucune demande de résidence permanente. Il ne s'occupe que des visas de résidence temporaire et des demandes de permis d'études et de travail. Dernièrement, il fallait environ 18 jours pour traiter les demandes de visas pour résidence temporaire et encore moins pour traiter celles des permis d'études.

**M. Bob Saroya:** D'accord. Je veux parler des situations où on a recours aux données génériques, soit l'ADN. Prenons, par exemple, ce qui s'est passé à Brampton; c'est le genre de situations auxquelles nous sommes confrontés. Nous prenons toujours le parti du ministère et nous essayons de comprendre la raison pour laquelle le cas a été ainsi traité. Un homme a parrainé sa femme et son fils, et c'est le père qui était arrivé au pays en premier. À la fin du processus, le test d'ADN a été négatif pour le père. L'homme et la femme étaient mariés depuis 18 ou 20 ans et l'enfant est né sous le même toit que les parents. À tout le moins, le garçon est le fils de la mère. Pourquoi ces cas sont-ils rejetés?

•(0940)

**Mme Shannon Fraser:** Monsieur le président, il nous est impossible, à moi et à mes collègues, de répondre à des questions sur des cas en particulier sans en connaître les détails et aussi pour des motifs de protection de la vie privée. Je tiens à préciser que nous avons recours aux tests d'ADN seulement quand il n'y a pas d'autres options. Il se peut que la documentation ne soit pas fiable ou alors qu'il n'y en ait pas. La demande soulevait peut-être certaines autres préoccupations, mais, je le répète, nous ne pouvons entrer dans les détails de l'une ou l'autre des demandes.

**M. Bob Saroya:** En Inde, la plupart des mariages sont célébrés en hiver. Au printemps, les gens reviennent et présentent la demande de parrainage, spécialement dans les cas relatifs au parrainage d'un époux. Avons-nous de l'aide ou des ressources supplémentaires? Est-ce que nous engageons des employés supplémentaires pendant l'été pour traiter ces dossiers en temps opportun?

**Mme Shannon Fraser:** Oui, je sais très bien que l'hiver est la saison des mariages. L'hiver canadien est la saison des mariages en Inde; ainsi, toutes les personnes qui se sont mariées en Inde y retournent.

Il faut d'abord que la demande de parrainage soit soumise au centre de traitement des demandes à Mississauga, car c'est là que les premières étapes de l'évaluation du parrain et du parrainage se font.

Cependant, j'ajoute que nous avons pu compter sur des ressources temporaires pendant l'été pour nous aider à faire face à l'augmentation des demandes de résidence temporaire et aussi aux demandes dans la catégorie des familles. Je pense que le ministère pourra, en 2016, atteindre ses cibles de 60 000 demandeurs prioritaires de la catégorie des familles et de 20 000 demandes de parents et grands-parents.

**M. Bob Saroya:** Les personnes qui traitent ces demandes sont-elles directement engagées par le ministère de l'Immigration ou ce sont des travailleurs temporaires?

**Mme Shannon Fraser:** Les personnes affectées à l'étranger sont des agents canadiens à l'emploi d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada. Toutes les personnes engagées sur place, même si elles travaillent pour notre ministère et notre programme, sont des employés d'Affaires mondiales Canada. Nous collaborons de près afin de nous assurer d'avoir une équipe solide pour traiter les demandes dans chacune de nos missions et ambassades et chacun de nos hauts-commissariats.

**M. Bob Saroya:** Dans les cas de mariage de complaisance pour les demandes en Chine et en Inde, quel est le pourcentage de ce genre de mariages? Avez-vous une estimation? On parle de 10 %, 20 %?

**Mme Shannon Fraser:** Je ne veux pas donner des chiffres, car ce serait de la pure spéculation. Si notre taux d'approbation est de 86 %, 14 %, le solde, des demandes sont refusées et pas nécessairement au motif des mariages de complaisance. Le parrain pourrait ne pas être admissible ou éligible pour d'autres raisons. Il s'agit d'un pourcentage relativement peu élevé, mais notre bureau passe assez de temps à s'assurer que nous sommes en mesure d'évaluer chaque demande avec équité et en temps opportun.

**M. Bob Saroya:** En Inde, on parle de 86 %. Quel serait le pourcentage en Chine, à Beijing ou dans les autres centres?

**Mme Elizabeth Snow:** Ce serait aussi dans la fourchette des 80 %. Comme je l'ai dit dans mon allocution, nous interviewons 25 % des demandeurs et environ la moitié des demandes, soit entre 12 et 15 %, sont rejetées.

Outre les mariages de complaisance, il y a d'autres complexités. Il peut y avoir des problèmes notamment d'admissibilité, mais il y a encore des cas de mariage de complaisance dans notre volume de demandes.

• (0945)

**Le président:** Vous disposez de 20 secondes.

**M. Bob Saroya:** Nous travaillons avec vous, bien que peut-être de façon différente. Nous collaborons aux mêmes causes. Y a-t-il quelque chose que nous pouvons faire pour vous aider que la plupart d'entre nous, les natifs de Punjab, en Inde, ou... ?

**Le président:** Vous avez cinq secondes pour répondre.

**M. Bob Saroya:** Je suppose que mon temps est écoulé.

**Le président:** Plus de recherche s'impose, peut-être.

Madame Kwan, vous avez sept minutes.

**Mme Jenny Kwan:** Merci beaucoup, monsieur le président.

Je veux revenir sur les aides familiaux résidents. D'après ce que je comprends, les délais peuvent être aussi longs que quatre ans et demi en moyenne, outre les deux ans de travail requis avant que les demandes ne puissent être traitées. Puis, l'attente dure quatre ans et demi.

Pourrions-nous avoir une ventilation détaillée du nombre de demandes déposées qui sont encore en traitement en ce moment afin de bien comprendre le nombre de demandes qui ne sont pas encore traitées, toutes ces années où la demande n'a pas été faite?

**Mme Elizabeth Snow:** Monsieur le président, il nous ferait plaisir de revenir devant le comité présenter cette information, ce qui nous permettra de donner des conseils éclairés.

**Le président:** Merci.

**Mme Jenny Kwan:** En ce qui concerne les ressources de chacun des bureaux, j'aimerais bien connaître les niveaux de dotation que vous avez pour traiter les demandes et dans quelle catégorie et avoir

cette ventilation aussi. On nous dit parfois, tout comme dans les autres bureaux, que du personnel temporaire est venu prêter main-forte notamment pendant une saison particulièrement occupée. Si vous avez eu recours à des ressources supplémentaires, temporaires ou permanentes, j'aimerais voir cette ventilation et savoir dans quel volet de travail ces ressources ont été affectées. Cette information nous aiderait beaucoup à comprendre la situation dans votre bureau. Est-ce possible?

**Mme Elizabeth Snow:** Monsieur le président, nous nous engageons à revenir devant le comité pour lui présenter cette information.

**Le président:** Merci encore.

**Mme Jenny Kwan:** Nous avons beaucoup insisté sur le parrainage des conjoints. J'aimerais avoir de l'information sur les parents et les grands-parents. Dans ces cas, il n'est pas question de mariages frauduleux et pourtant les délais sont aussi beaucoup trop longs. En Chine, par exemple, des électeurs de ma circonscription ont dit avoir attendu près de 10 ans, ce qui est un délai incroyablement long.

De nouveau, pour mieux comprendre les enjeux avec lesquels les bureaux doivent composer, combien de demandes ont été déposées et sont toujours en traitement, en remontant à l'endroit où des demandes non traitées ont été déposées pour les parents et grands-parents dans diverses régions?

**Mme Elizabeth Snow:** Monsieur le président, je le répète, nous nous engageons à revenir devant le comité pour lui présenter cette information, mais je tiens à souligner au comité qu'année après année, nous atteignons les cibles qui ont été fixées pour nous.

**Le président:** Merci.

**Mme Jenny Kwan:** Quand vous dites que vous atteignez les cibles qui ont été fixées pour vous, qu'entendez-vous exactement par cela?

**Mme Elizabeth Snow:** Quand on nous prescrit une part des taux prévus, nous livrons notre part du produit.

**Mme Jenny Kwan:** Les délais sont-ils le résultat des taux prévus ou une question de traitement?

**Mme Elizabeth Snow:** Nous atteignons les cibles qui nous sont attribuées chaque année.

**Mme Jenny Kwan:** Pouvez-vous nous préciser les cibles qui vous ont été attribuées chaque année? Autrement dit, pour chaque bureau dans chaque région, quelles sont les cibles attribuées, puis pour traiter ces demandes? À partir de là, combien ne sont toujours pas réglées?

**Mme Elizabeth Snow:** Monsieur le président, nous reviendrons présenter cette information au comité, comme il l'a été demandé.

**Mme Jenny Kwan:** Merci.

Donnez-moi une minute pour revenir aux mariages frauduleux. Je ne veux pas parler d'un exemple en particulier, mais d'un échantillon de situations. Des demandeurs, des électeurs de ma circonscription, en fait, deux conjoints divorcés en Chine ont présenté une demande d'accueil au Canada. Cette demande était assortie d'une alerte et a été rejetée une première fois; ils présentent donc une deuxième demande qui est aussi refusée parce qu'on soupçonne un mariage frauduleux. L'homme divorcé de la femme rend l'âme et ils sont encore soupçonnés de mariage frauduleux, car les deux conjoints divorcés présentaient une demande d'accueil au Canada. Même si l'un des deux avait rendu l'âme, la question du mariage frauduleux existait toujours.

Je veux simplement savoir comment vous déterminez qu'il s'agit d'un mariage frauduleux. Quel est le signe qui vous indique un mariage frauduleux?

• (0950)

**Mme Elizabeth Snow:** Monsieur le président, je ne suis pas en position de parler des détails de certaines situations, mais dans l'ensemble, en examinant les demandes, nous cherchons à évaluer ce qui, à notre avis, correspond à l'historique des personnes déjà impliquées avec le Canada. Nous étudions la situation en fonction du mariage, des normes culturelles, de ce que nous comprenons des habitudes et de la façon dont habituellement les couples se forment et développent une relation, puis nous envisagerons de les interviewer pour mieux comprendre la nature de la relation. Les agents qui prennent ces décisions et évaluent ces demandes ne prennent pas les choses à la légère. Ils font preuve de beaucoup de diligence pour s'assurer de bien saisir toutes les complexités.

**Mme Jenny Kwan:** Quant aux délais dans les entrevues, vous avez mentionné qu'ils sont parfois attribuables aux barrières linguistiques et que vous devez réaliser les entrevues à un endroit et avoir une masse critique afin d'optimiser l'efficacité pour réaliser les entrevues.

Dans quel pourcentage le délai est-il attribuable aux entrevues nécessaires et au temps d'attente pour rassembler cette masse critique? Avez-vous une idée de ce volet dans toutes les régions?

**Mme Alexandra Hiles:** Si je peux me joindre à la conversation, monsieur le président, je pense qu'il en a été question dans mon allocution pour Nairobi et l'Afrique subsaharienne.

Ce ne serait pas une grande part de notre volume de cas. La plupart des demandeurs, par exemple, de Nairobi, sont installés en Éthiopie. Pour le moment, l'Éthiopie n'est pas particulièrement accessible en raison de l'état d'urgence décrété, mais d'habitude, nous nous rendons régulièrement en Éthiopie. À l'occasion, nous avons des cas particuliers qui peuvent être à Djibouti ou en Érythrée ou au Soudan du Sud, des régions auxquelles il est très difficile d'accéder.

**Le président:** Merci.

Monsieur Sarai, vous avez sept minutes.

**M. Randeep Sarai (Surrey-Centre, Lib.):** Je tiens à vous remercier tous les trois. Je sais que vous devez composer avec une charge de travail extrêmement lourde et travailler dans des administrations et des normes culturelles différentes. Je vous félicite de travailler dans des contextes si différents et de tout mettre en oeuvre pour que les demandes soient traitées de façon harmonieuse et rapide et de nous écouter nous plaindre tout le temps. Vous recevez probablement une tonne de lettres dans lesquelles nous vous faisons part de nos préoccupations.

Je veux aussi remercier Mme Fraser d'envisager de mettre en place des mesures efficaces pour trier les demandes. Si elles sont

instaurées, je pense qu'elles permettront de libérer beaucoup d'espace. J'espère qu'ainsi, les demandes faciles feront rapidement l'objet d'un suivi et seront retirées — il y aurait peut-être donc deux formules de traitement: les demandes simplifiées et faciles seraient traitées beaucoup plus rapidement et pour celles exigeant des entrevues, par exemple, le traitement serait, à juste titre, un peu plus long.

Ma question porte sur les mariages frauduleux. Nous en avons parlé un peu et je comprends que 86 % des mariages à Chandigarh ou Delhi sont jugés valides et en règle, mais qu'environ 14 % sont frauduleux. Dans quelle mesure les agents sont-ils bien sensibilisés à la culture? J'ai remarqué dans votre document de travail que vous comprenez très bien que beaucoup de mariages sont semblables à ceux en Occident et que beaucoup d'autres sont traditionnels. Bien des conjoints, en particulier les femmes, auront beaucoup de difficulté à donner des détails intimes. Bien des demandes sont rejetées, peut-être parce qu'un agent a eu l'impression que l'hésitation à donner de l'information est une source de préoccupation. Or, dans une culture qui est peut-être plus conventionnelle, une femme ne révélera pas facilement les détails les plus intimes de la première rencontre ou du premier rapprochement. Vos agents ont-ils été bien sensibilisés à ces questions ou bien formés à les comprendre?

**Mme Shannon Fraser:** Nous sommes très fiers de la formation que nous offrons aux agents installés en Inde, je le répète. Nous avons une « académie » à Delhi, un concept qui est, à mon avis, assez unique ainsi qu'un réseau par l'intermédiaire duquel les nouveaux agents suivent un cours de formation qui dure une semaine. Nous comptons beaucoup sur notre personnel local — des personnes nées et élevées dans la culture — qui connaît certainement très bien les traditions. Nous faisons affaire avec cette clientèle depuis bien des années. Nous sommes au courant des questions sensibles, qu'il s'agisse de... Certes, nous ne voulons pas que les agents s'attardent sur les détails de la vie privée, mais il faut tout de même en connaître un peu sur les nouveaux époux, par exemple, leurs activités et les endroits où ils passent du temps ensemble. Nous pouvons obtenir cette information en posant diverses questions sans devoir aller dans les détails avec lesquels les gens pourraient ne pas être à l'aise.

• (0955)

**M. Randeep Sarai:** Un autre sujet de préoccupation — et je ne m'en étais pas rendu compte avant d'occuper ce poste — ce sont les gens avec des déficiences physiques, cognitives ou auditives. S'ils se marient avec une personne ayant un handicap semblable ou n'ayant pas de handicap du tout, il semble qu'ils sonnent automatiquement l'alerte. Je pense qu'on accorde beaucoup moins d'attention à leur sensibilité. J'ai lu des notes dans lesquelles les agents disaient croire que le demandeur voulait tout simplement être considéré comme un aidant naturel auprès de l'autre personne parce qu'autrement il ne voudrait pas l'épouser ou alors se demander pourquoi le demandeur voudrait épouser une personne comme celle-là. Ces remarques sont, à mon avis, très offensantes. Avez-vous déjà été confrontée à un problème de manque de sensibilité du genre? Si non, pourriez-vous envisager la possibilité d'examiner cette question puisque quatre ou cinq situations du genre ont été signalées à mon bureau dernièrement?

**Mme Shannon Fraser:** Nous n'avons jamais été confrontés à une situation du genre ou alors je n'en ai jamais entendu parler; je vous remercie donc de l'avoir soulevée. Je m'engage à me pencher sur la question. Nous devons ici encore tenir compte des traditions et des normes culturelles du pays et de la société de laquelle les deux parties proviennent. Nous tenons, ici encore, à respecter tous nos clients et parrains et nous offrirons de la formation si cela s'impose.

**M. Randeep Sarai:** Je sais que les hauts fonctionnaires de votre ministère hésitent toujours à formuler des recommandations. Je vais tenter de voir si vous vous engagez à nous présenter une recommandation. Un processus d'examen interne est-il une possibilité? Supposons que 14 % des mariages sont rejetés. Un député entend parler et il constate qu'en fait, un mariage est justifié. Plutôt que de demander aux parties d'interjeter appel ou de présenter une nouvelle demande, votre bureau ou votre ministère pourrait-il envisager la possibilité d'un examen interne? Un cadre supérieur pourrait examiner le dossier et constater qu'un point avait peut-être été négligé ou pourrait examiner ce point plutôt que de demander au conjoint ou au demandeur de refaire tout le processus et d'attendre de dix-huit mois à deux ans. Il faudrait tout simplement que quelqu'un l'examine.

Il arrive souvent que nous connaissons très bien le demandeur. Nous sommes au courant du mariage. Nous connaissons les membres de la famille qui ont pris l'avion pour le mariage. Quand le mariage est rejeté, c'est très frustrant pour nous. Au lieu de dire à la personne de tout recommencer, un agent supérieur des visas ou un agent d'examen pourrait revoir la décision.

Est-ce que vous envisageriez de le recommander à votre ministère?

**Mme Shannon Fraser:** Je ne suis pas en position de faire une recommandation ou de dire que nous allons examiner une recommandation. De toute manière, merci beaucoup d'avoir soulevé cette question.

**M. Randeep Sarai:** Sur les 14 % de mariages rejetés, combien, à votre avis, le sont au titre de mariage frauduleux par rapport à ceux qui le seraient pour d'autres problèmes, notamment de criminalité et de revenu? Sur les 14 % de mariages rejetés à New Delhi, combien, selon vous, sont surtout le résultat de fraudes?

**Mme Shannon Fraser:** Je ne ferais que spéculer. Je ne veux certainement pas avancer un chiffre. Les questions de mariage de

convenance ou frauduleux ou une autre forme quelconque de documentation par rapport aux autres motifs de rejet relèvent plutôt des agents.

**M. Randeep Sarai:** Vous ne spéculiez rien du tout?

**Le président:** Dix secondes.

**Mme Shannon Fraser:** Je ne ferais que spéculer, monsieur.

**M. Randeep Sarai:** D'accord, c'est bien. Merci.

**Le président:** Avant de conclure cette réunion, madame Snow, vous vous êtes engagée à nous présenter des cibles et des chiffres. Je pourrais peut-être demander à tous les participants de présenter les cibles de toutes les sections consulaires avec lesquelles les centres font affaire.

Enfin, j'aimerais rapidement poser une question à Mme Fraser. Vous êtes directrice de zone. Vous venez tout juste de dire que vous n'avez pas pour rôle de formuler des recommandations. Vous êtes sur le terrain, vous voyez les conditions. Est-ce que vous faites des recommandations ou êtes-vous seulement une fonctionnaire qui se limite aux instructions? Est-ce que l'information circule, peut-être des recommandations en provenance du terrain, des directeurs de zone à l'intention du centre?

•(1000)

**Mme Shannon Fraser:** Oui, je suis directrice de zone, autrement dit, je supervise les bureaux sur mon territoire et je surveille la productivité et les activités. Nous présentons parfois des observations, des recommandations... et il y en a qui proviennent de l'autre sens jusqu'au siège social que je dirige.

**Le président:** Vous pouvez donc présenter des recommandations.

**Mme Shannon Fraser:** Oui, nous le pouvons au sein de notre ministère. Il peut y avoir des problèmes de traitement ou un aspect à l'égard duquel nous pourrions prendre des mesures pour rectifier le tir ou améliorer les choses ou échanger les meilleures pratiques entre les divers bureaux.

**Le président:** Merci.

La séance est terminée.

Nous allons maintenant suspendre les travaux pendant quelques minutes pour reprendre à huis clos.

[La séance se poursuit à huis clos.]







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>