

**Compte rendu de la réunion du groupe de travail CICI**  
**Le 20 novembre 2009**  
**Centre de conférences du gouvernement – Salle Rideau**  
**Ottawa (Ontario)**

**Participants**

**Coprésidents**

**Rénald Gilbert (directeur général – Région internationale), coprésident, CIC**  
**David Chalk (vice-président – Immigration Québec), coprésident, AQAADI**

**RI**

Jennifer Carlile  
Kent Francis, directeur  
Shannon Fraser, directrice  
Mark Floyd, directeur  
Tim Gorham, gestionnaire  
Stephen Hum  
Metahara Mamo  
Annie Pageau  
Isabelle Seguin de Plazas

**DGGOC**

Andrew Brown, directeur  
Jae Wong Chung, gestionnaire  
Melanie Debeljak  
Theresa Harvey, directeur  
Bill Hawke, gestionnaire  
Lynn Hehir, gestionnaire  
Brendon Rafferty, gestionnaire  
Elizabeth Tan-Vezina

**PROJET DE BIOMÉTRIE**

Lesley Soper, directeur

**DIRECTION GÉNÉRALE DE  
L'IMMIGRATION**

Sandra Harder, directrice générale intérimaire  
Heidi Smith, directrice

**BAS**

Alain Bilodeau, directeur adjoint  
Kathy Champagne  
Bill Farrell, directeur  
Laura Tanner

**DGTC**

Paul Armstrong, directeur général  
Patricia Nicoll, directeur

**AUTRE BUREAU DE CIC**

Andrea Asbil (Communications stratégiques)

Gary Dubinsky (conseil)  
René Coté, directeur (BCL)

**RHDCC**

France Asselin  
David Charter  
Norm Faulkner  
Mario Rondeau  
Steven West

**AQAADI**

Joseph Allen  
Anh Thu Duc Tran, vice-président

**ACCPI**

Tarek Alam, président, Québec  
Gerd Damitz, trésorier national  
Phil Mooney, président

**ABC**

Chantal Arseneault, vice-présidente  
Stephen Green, président  
Baerbel Langner, président sortant  
Joshua Sohn, trésorier  
Kevin Zemp, secrétaire

**CRPIC**

Howard Greenberg, avocat, président sortant de  
l'ABC, Section de l'immigration  
Peter Reikai, avocat, spécialiste du droit de  
l'immigration  
Catherine Sas  
Robin Seligman, avocat, président sortant de  
l'ABC, Section de l'immigration

**ICM**

Eric Katz  
Ron McKay  
Tadeusz Kaweck  
Imran Qayyum, président de l'ICM

## Compte rendu de la réunion

### **POINTS EN SUSPENS DE LA DERNIÈRE RÉUNION DU GROUPE DE TRAVAIL CII (1<sup>er</sup> mai 2009)**

- 1) **Quelles sont les règles actuelles concernant les autorisations de revenir au Canada (ARC) en termes de durée de validité et de conditions d'entrée (utilisation unique/multiple/permanente)? Qu'en est-il des personnes auxquelles on a accordé une ARC dans le passé?**

La nécessité d'accorder une autorisation de revenir au Canada est déterminée au cas par cas. La raison pour laquelle on délivre une ARC dépend de la situation, tout comme la durée de validité et les conditions d'entrée. Une ARC peut être accordée pour le retour au Canada à titre de résident permanent, pour une seule visite ou pour des entrées occasionnelles à des fins précises (p. ex. traitements médicaux, activités professionnelles) au cours d'une période donnée, selon le cas.

On révisé actuellement la section traitant de l'ARC dans le chapitre OP 1 du Guide afin de s'assurer qu'elle fournit des indications claires et précises aux agents.

- 2) **Les intervenants se préoccupent du fait que le taux de refus des cas à motifs d'ordre humanitaire (CH) avec risques est démesurément élevé au CIC d'Etobicoke. Ils s'inquiètent du fait qu'une « unité d'évaluation des risques » affectée aux cas à motifs d'ordre humanitaire est dotée d'agents d'examen des risques avant renvoi (ERAR), ce qui donne lieu à un taux de refus plus élevé.**

Tous les dossiers CH qui arrivent de Vegreville au CIC d'Etobicoke sont triés par le superviseur, qui détermine si les facteurs CH sont suffisants pour qu'une décision soit prise. Les demandes pour lesquelles les facteurs CH sont jugés insuffisants sont transférées à l'ERAR.

Dès que le superviseur a examiné le dossier, celui-ci est envoyé dans un répertoire de demandes CH à traiter dans un délai de trois ans au CIC d'Etobicoke ou dans un vaste répertoire de demandes à traiter au bureau d'ERAR.

Lorsqu'un agent reçoit le dossier, soit au bureau d'ERAR, soit au CIC d'Etobicoke, il examine de nouveau les facteurs CH.

- 3) **Quelles mesures prend-on afin d'améliorer l'efficacité et l'accessibilité du Télécentre? Les intervenants affirment qu'ils sont débordés.**

En juin 2008, on a modernisé le système téléphonique du Télécentre afin de le rendre plus convivial. Une nouvelle caractéristique d'options de « menu » permet aux clients d'obtenir des renseignements de base sur l'état de la demande ou des détails préenregistrés sur des sujets de leur choix. Les clients peuvent parcourir ce menu libre-service et, au besoin, demander à parler à un agent.

Le Télécentre compte déjà 26 nouveaux agents en formation, et un autre groupe de 16 nouveaux agents est entré en fonctions le 2 novembre 2009. Le Télécentre sera presque entièrement doté en personnel, ce qui améliorera l'accessibilité pour les clients. Le volume d'appels étant plus élevé les lundis et les mardis, les clients sont encouragés à communiquer avec le Télécentre plus tard dans le courant de la semaine.

- 4) **À quelle section du CTD de Vegreville devons-nous envoyer les demandes de renouvellement d'un permis de travail ouvert?**

Le bulletin opérationnel (BO) 87 porte sur les modifications apportées aux files d'attente au CTD de Vegreville. Les demandes initiales de permis de travail ouvert doivent être envoyées dans la file d'attente « Nouveau ». Les demandes de renouvellement doivent être envoyées dans la file d'attente

« Renouvellement ». Les demandes de prolongation de permis concernant le même employeur et les demandes de prolongation de permis concernant un nouvel employeur doivent être envoyées respectivement aux adresses suivantes :

**Prolongation concernant le même employeur**

CTD de Vegreville  
Permis de travail  
6212-55<sup>th</sup> Avenue, Unit 202  
Vegreville (Alberta) T9C 1X6

**Prolongation concernant un nouvel employeur**

CTD de Vegreville  
Permis de travail  
6212-55<sup>th</sup> Avenue, Unit 555  
Vegreville (Alberta) T9C 1X6

**5) À qui, au CTD de Vegreville, devons-nous nous adresser si les personnes à charge ne figurent pas sur un permis de travail?**

Veuillez communiquer avec le Télécentre en cas d'erreur; toutefois, les personnes à charge ne sont pas inscrites sur le document principal de résident temporaire. Si les personnes à charge souhaitent travailler pendant leur séjour au Canada, elles doivent demander un permis de travail distinct. Sinon, elles reçoivent leurs propres documents (d'études ou de visiteur) et leur nom n'est pas inscrit sur le permis de travail.

**6) En ce qui concerne les cas relevant du projet de loi C-50, devrait-on prolonger le délai de 120 jours accordé aux demandeurs pour envoyer une demande complète aux bureaux à l'étranger?**

Le bulletin opérationnel (BO) 120 porte sur cette question. Les bureaux des visas ont l'ordre d'appliquer rigoureusement la norme établie de 120 jours, cette période étant essentielle pour que les dossiers soient gérés efficacement et que les délais de traitement soient de six à douze mois. Cependant, il faut examiner minutieusement toutes les demandes de prolongation, les consigner dans les notes du STIDI et y répondre. On conseille aux demandeurs de ne pas présenter de demande avant d'être prêts à soumettre tous les documents exigés.

**7) Le Bureau de réception centralisée (BRC) exige-t-il que les renseignements qui figurent à l'Annexe 1 soient fournis pour les membres de la famille qui n'accompagnent pas le demandeur?**

L'Annexe 1 doit être remplie par tous les membres de la famille (qu'ils accompagnent ou non le demandeur principal) qui ont 18 ans ou plus.

**8) Que fera la Gendarmerie royale du Canada (GRC) des données biométriques recueillies? Comment les stockera-t-elle? Ces données seront-elles communiquées?**

La GRC stockera les empreintes digitales dans son entrepôt de données actuel. La durée du stockage reste à déterminer. La GRC comparera les empreintes à celles qui se trouvent dans ses bases de données actuelles. Les correspondances seront communiquées aux agents des visas de CIC et aux points d'entrée de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC).

**9) Compte tenu de la transition aux demandes électroniques, comment les intervenants pourront-ils accéder aux dossiers électroniques comportant des pièces jointes électroniques?**

On élabore actuellement un portail de tiers à l'usage des représentants autorisés rémunérés qui sont membres de la Chambre des notaires du Québec, de la Société canadienne de consultants en immigration (SCCI) et de l'Association du Barreau canadien (ABC). Le portail permettra aux membres d'accéder aux demandes électroniques disponibles, qu'ils pourront présenter au nom de leurs clients.

**10) Quel est l'état des négociations entre le Canada et l'Union européenne en ce qui concerne la mobilité des travailleurs étrangers temporaires (TET) éventuels?**

La première série de négociations en vue d'un accord économique et commercial global entre le Canada et l'Union européenne (AECG) s'est déroulée à Ottawa pendant la semaine du 19 octobre, la deuxième série étant prévue pour la semaine du 18 janvier à Bruxelles.

Le document-cadre élaboré conjointement par le Canada et l'Union européenne prévoit des dispositions sur le mouvement migratoire. On y lit notamment : [traduction] « Conscient de l'intérêt commun à faciliter les séjours temporaires et légitimes des personnes physiques dans le contexte du commerce et de l'investissement bilatéraux, le Groupe considère comme nécessaire d'intégrer des dispositions sur la mobilité des personnes dans tout accord futur. ».

Pendant la première série de négociations, les discussions étaient axées sur les approches utilisées par l'Union européenne et le Canada dans leurs projets de chapitres sur l'admission et la présence de travailleurs temporaires, ainsi que sur leurs systèmes nationaux respectifs. Les parties en cause ont examiné et comparé les deux textes, notamment les articles généraux, ainsi que les catégories particulières de gens d'affaires, ce qui a fait ressortir les similitudes et les différences entre les approches utilisées, ainsi que la nécessité d'effectuer des travaux intersessions.

En résumé, les parties reconnaissent qu'elles apportent deux approches très différentes à la table de négociations et que les échanges de vues sur l'architecture globale de ces dispositions constitueront un élément important des discussions futures.

**11) Quelle est la possibilité d'octroyer une dispense d'avis relatif au marché du travail (AMT) dans le cas de personnes qui ont demandé la résidence permanente au titre de la catégorie de l'expérience canadienne et ont besoin d'une prolongation du permis de travail?**

Les personnes qui présentent une demande au titre de la catégorie de l'expérience canadienne (CEC) ne sont pas tenues d'être au Canada au moment de la présentation ou pendant le traitement de la demande. Les demandeurs au titre de cette catégorie qui sont au Canada et dont le statut de résident temporaire est sur le point d'expirer doivent demander une prolongation de leur statut s'ils ont l'intention de demeurer au Canada pendant le traitement de leur demande. La décision d'accorder une prolongation ou une restauration du statut est prise par l'agent au CTD de Vegreville en fonction de chaque cas. Il est à noter que les demandes au titre de la CEC sont traitées en priorité.

**12) CIC envisagera-t-il d'augmenter le nombre cible d'investisseurs?**

Le Rapport annuel au Parlement a été déposé au début de novembre et le Canada maintiendra ses niveaux d'immigration entre 240 000 et 265 000 pour 2010. Le nombre cible d'investisseurs actuel sera également maintenu. Toutefois, CIC examine des façons d'améliorer l'efficacité du programme en vue d'augmenter le nombre d'investisseurs admis.

**13) Les longs délais de traitement en ce qui concerne les demandes de permis de travail des époux ou conjoints de fait au Canada dans les cas où les dossiers sont transférés à un bureau local de CIC aux fins d'enquête occasionnent souvent des problèmes. Est-il possible d'accélérer ce processus?**

Les demandeurs au titre de la catégorie SCLP au Canada sont admissibles à un permis de travail dès qu'un agent a établi qu'ils font partie de cette catégorie. Dans certains cas, cela ne peut être établi tant qu'un agent de CIC n'a pas examiné la demande. L'examen comporte parfois une entrevue avec le demandeur. Compte tenu du volume élevé de demandes, cela peut prendre un certain temps avant qu'une décision favorable soit rendue. Les demandeurs peuvent également demander à être parrainés en tant qu'époux ou conjoints de fait à l'extérieur du Canada. Dans certains bureaux des visas, ces demandes sont traitées beaucoup plus rapidement que les demandes présentées au Canada au titre de la catégorie SCLP.

## PRÉSENTATIONS (20 novembre 2009)

### Projet de biométrie - Lesley Soper

- **Le point sur le Bureau du projet de la biométrie**
  - L'objectif principal de la collecte des données biométriques (empreintes digitales et photo) est d'évaluer l'admissibilité.
  - Le projet en est au milieu de l'étape de la planification – les dates de mise en œuvre peuvent changer.
    - Mise en œuvre prévue provisoirement pour la fin de 2011 dans le cas des demandes présentées à l'étranger.
  - À l'étranger, les données biométriques seront recueillies soit au bureau des visas, soit dans un centre de réception des demandes de visa (CRDV). On doit avoir recours à des fournisseurs de services retenus à contrat (CRDV) pour traiter le volume d'inscriptions élevé. Les demandeurs doivent s'inscrire chaque fois qu'ils présentent une nouvelle demande.
  - Les demandes de clients dispensés du visa de résident temporaire (VRT) seront traitées au point d'entrée.
  - Toutes les données biométriques recueillies (renseignements personnels, empreintes digitales et photos) seront protégées et transmises par des moyens sûrs.
  - Les données biométriques recueillies seront stockées à la GRC. L'accès à l'entrepôt de données lui sera strictement réservé. La politique sur la conservation des données biométriques recueillies en est à l'étape de l'élaboration.
  - Seuls les agents des visas de CIC, les agents des points d'entrée de l'ASFC et un petit nombre d'employés désignés de CIC possédant l'habilitation de sécurité requise auront accès aux données biométriques. Toutes les demandes seront cryptées par mesure de sécurité.
  - Les données seront comparées à la base de données sur les réfugiés et à la base de données du Centre d'information de la police canadienne (CIPC). Interpol et le FBI n'auront pas accès à ces données.
  - On travaille actuellement à l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée.
  - Des mécanismes de recours visant à corriger les éventuelles erreurs d'appariement de données biométriques sont en cours d'élaboration.

### Direction générale de l'immigration – Sandra Harder et Heidi Smith

- **Le point sur les modifications législatives et réglementaires**
  - On poursuit les travaux sur les propositions de modifications à apporter à l'article R4 (relations de mauvaise foi). CIC a pour objectif d'effectuer la prépublication au cours du présent exercice.
- **Réglementation sur les travailleurs étrangers**  
Sanction pour refus de services imposée aux employeurs qui violent les conditions d'emploi offertes aux travailleurs étrangers temporaires
  - La responsabilité des poursuites en vertu de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* (LIPR) incombe à l'ASFC et à la GRC. CIC et Service Canada prendront des mesures administratives afin de remédier rapidement aux abus à l'étape de la demande d'un permis de travail ou d'un avis relatif au marché du travail.
  - Les employeurs seront entrés dans une « liste des employeurs non admissibles » affichée sur le site Web de CIC et ne seront pas autorisés à embaucher des travailleurs pendant une période de deux ans.
  - CIC ne cherche pas à pénaliser les employeurs pour des modifications mineures apportées aux « salaires prévus » par rapport aux « salaires réels ». Il ciblera plutôt les violations flagrantes, où il est évident que l'employeur n'avait pas l'intention de respecter les salaires prévus.
  - En définitive, il reviendra à l'agent de déterminer la façon d'évaluer les faits présentés dans chaque cas.

#### Maximum d'années cumulatives de travail au Canada

- Tout travailleur étranger temporaire (TET) ayant travaillé pendant quatre ans sans interruption au Canada n'est pas admissible à revenir au pays comme TET pendant au moins six ans.
- Le maximum d'années cumulatives de travail s'applique à tous les TET, à l'exception de ceux qui sont exclus par règlement (p. ex., les étrangers qui ont l'intention d'exécuter un travail visé par un accord international ou conforme aux intérêts canadiens).
- On élabore actuellement des lignes directrices opérationnelles afin de permettre aux agents d'évaluer adéquatement la durée cumulative du travail.
- Le Programme concernant les travailleurs étrangers temporaires (PTET) vise à répondre aux pénuries urgentes de compétences et de main-d'œuvre temporaire. Une période cumulative maximale de travail empêchera que des travailleurs temporaires peu spécialisés ne s'établissent au Canada pour une période indéterminée avec le statut de travailleur temporaire.
- Les programmes des candidats des provinces (PCP) représentent une option pour les travailleurs peu spécialisés qui sont intéressés par la résidence à long terme.
- Les intervenants soulèvent la question de différents groupes qui souhaitent travailler en vertu d'un statut temporaire pendant plus de quatre ans mais ne veulent pas devenir des résidents permanents. C'est notamment le cas des anglophones au Québec et des gestionnaires de multinationales expatriés qui sont affectés par rotation aux différents bureaux internationaux.

#### Évaluation de l'authenticité

- Lorsqu'un avis relatif au marché du travail est exigé, RHDCC procède à l'évaluation des répercussions sur le marché du travail, de l'authenticité, de la conformité aux ententes fédérales-provinciales pertinentes, de la différence significative et de certaines exigences relatives aux aides familiaux résidents (le cas échéant).
- Lorsqu'un avis relatif au marché du travail n'est pas exigé, CIC procède à l'évaluation de l'authenticité, de la conformité aux ententes fédérales-provinciales pertinentes et de l'offre d'emploi du point de vue de la différence significative.
- Les agents des visas ont toujours eu la possibilité de faire un retour en arrière afin d'examiner les éléments du cas avant de décider s'il y a lieu de délivrer un permis de travail.

#### • **Investisseurs**

- Grand nombre de demandes à traiter à Hong Kong (environ 8 000 dossiers). New Delhi a également enregistré une hausse considérable du nombre de demandes d'investisseurs.
- Les délais de traitement à Damas sont plus longs que dans la plupart des bureaux à l'étranger, mais ils diminuent.
- Les bureaux des visas qui n'ont pas d'objectifs quant au nombre d'investisseurs traitent les dossiers d'investisseurs à mesure qu'ils les reçoivent.
- Dans l'ensemble, les délais de traitement ont été raccourcis d'un an au cours des trois dernières années.
- Le taux de retrait est d'environ 25 %. La mise en œuvre du processus de demande simplifié a entraîné une augmentation du nombre de retraits.
- CIC cherche à améliorer le programme des investisseurs, notamment en examinant des options telles que le traitement centralisé.

#### • **Stratégie des tiers intermédiaires**

- Le ministre Kenney s'intéresse de près à la question de la fraude en matière d'immigration.
- En mars 2009, CIC a lancé une campagne d'information publique afin de lutter contre la fraude et de lancer une mise en garde au sujet des consultants sans scrupules.
- CIC a examiné d'autres façons de lutter contre la fraude dans le cadre de consultations avec les intervenants.
- CIC élabore actuellement une réponse au problème de la fraude en matière d'immigration.

## Questions d'ordre opérationnel et mises à jour (GOC)

- **Le point sur les questions d'ordre opérationnel en matière de citoyenneté, y compris l'adoption – Jae Wong Chung**
  - Le projet de loi C-37 modifiant la *Loi sur la citoyenneté* est entré en vigueur le 17 avril 2009.
  - CIC ne dispose pas encore de statistiques sur le nombre de demandeurs en vertu du projet de loi C-37.
  - Le délai moyen de traitement pour les demandes de preuve de citoyenneté est de dix mois pour les demandeurs qui résident au Canada et de 13 à 14 mois pour les demandeurs qui résident à l'extérieur du Canada.
  - CIC attend certains fonds temporaires afin de réduire le délai de traitement des demandes de preuve de citoyenneté. S'il reçoit ces fonds, il ramènera, d'ici le 31 mars 2010, les délais de traitement à cinq mois pour les demandeurs qui se trouvent au Canada et à huit ou neuf mois pour les demandeurs qui se trouvent à l'étranger.
  - Le délai moyen de traitement pour les demandes de citoyenneté se situe entre 13 et 16 mois.
  - CIC ne prévoit pas recevoir des fonds supplémentaires pour le traitement des demandes de citoyenneté. Il ne s'attend pas non plus à ce que les délais de traitement de ces demandes soient réduits prochainement.
  - Environ 700 demandes ont été accueillies favorablement dans le cadre du processus de demande de citoyenneté pour personnes adoptées en 2008.
  - Le traitement de la partie 1 du formulaire de demande d'adoption est effectué au CTD de Sydney. Le traitement de la partie 2 du formulaire est effectué par les bureaux à l'étranger, et les délais de traitement dépendent de chaque bureau.
  - Durant la première moitié de 2009, les bureaux à l'étranger et le CTD de Sydney ont attribué la citoyenneté à quelque 650 personnes dans le cadre du processus de demande de citoyenneté pour personnes adoptées.
  - Pour environ 100 demandes de citoyenneté pour personnes adoptées lorsque les parents et les enfants se trouvent au Canada, les enfants peuvent ne pas avoir de statut ou séjourner au Canada en vertu d'une fiche du visiteur ou d'un permis de séjour temporaire (PST). Les familles sont réticentes à se rendre dans les bureaux à l'étranger pour une entrevue du fait que les enfants adoptés pourraient ne pas être autorisés à rentrer au Canada; toutefois, le CTD de Sydney n'a pas de décideurs délégués. Ces cas sont en attente.
  - Les demandeurs au Canada dont le cas est urgent et qui attendent que leur dossier soit traité peuvent écrire à CIC afin que leur dossier soit examiné.
  - Les demandeurs dans une situation urgente qui doivent venir au Canada peuvent présenter une demande de PST ou demander au Ministère d'accélérer le traitement de leur demande de citoyenneté.
  
- **Traitement des résidents permanents – Theresa Harvey et Bill Hawke**
  - Les intervenants soulèvent la question du renvoi des demandeurs au titre de la catégorie des époux ou conjoints de fait au Canada visés par une mesure d'exécution prise par l'ASFC dans la région de Toronto. Le CTD de Vegreville entre maintenant les demandes de résidence permanente dans le SSOBL en-dedans de deux semaines; par conséquent, l'ASFC doit être informée de ces demandes en cours de traitement.
  - Cas d'appel accueilli : CIC examinera la possibilité de traiter ces cas avant que le dossier soit renvoyé à l'étranger.
  - Le chapitre OP 1 du guide sur le traitement des demandes d'autorisation de revenir au Canada (ARC) sera mis à jour afin de fournir des lignes directrices plus claires aux bureaux à l'étranger.
  
- **Date déterminante pour les enfants à charge de plus de 22 ans**
  - CIC reconnaît que, pour certains demandeurs, les délais de traitement se comptent en années.
  - CIC ne prévoit pas exonérer les demandeurs de l'obligation de continuer à satisfaire aux définitions de résident permanent ou à remplir les exigences pour devenir des résidents permanents.

- CIC n'a pas l'intention de donner la priorité aux demandes qui incluent des enfants à charge plus âgés.

#### Délais de traitement dans les bureaux locaux

- La Région du Grand Toronto compte un grand nombre de demandes à traiter au titre de la catégorie des époux ou conjoints de fait; à peine 26 % de ces demandes n'ont pas encore fait l'objet d'une évaluation de la recevabilité au premier palier.
- Dès que la recevabilité est évaluée, les demandeurs sont informés par écrit qu'ils peuvent demander un permis de travail.
- Selon les exigences provinciales, les demandeurs sont souvent admissibles aux prestations de soins de santé de la province une fois que l'évaluation de la recevabilité au premier palier est terminée.
- La grande majorité des cas qui n'ont pas encore été évalués au premier palier ne sont pas ordinaires. Environ 81 % de ces cas ne satisfont pas aux exigences de recevabilité pour les époux ou conjoints de fait, ou aux conditions d'admissibilité.
- Les demandeurs dont le cas comporte des considérations humanitaires (CH) qui ne satisfont pas aux exigences de l'alinéa R124 b) seraient probablement visés par la politique d'intérêt public concernant les époux.
- Les lignes directrices sur le traitement des demandes pour motifs d'ordre humanitaire ont été publiées en juillet 2009. Les retards survenus dans leur publication ont contribué en grande partie à l'augmentation du nombre de demandes à traiter dans la catégorie désignée pour considérations humanitaires.
- On ne dispose pas actuellement de ressources supplémentaires pour accélérer le traitement des demandes en suspens.
- Le traitement des demandes CH est actuellement examiné sous l'angle de l'efficacité.

#### Le point sur le projet de loi C-50

- Le 27 février 2008, date de l'entrée en vigueur du projet de loi C-50, on comptait environ 630 000 personnes dont une demande dans la catégorie des travailleurs qualifiés (fédéral) était en attente d'être réglée. À la fin de septembre 2009, il restait moins de 425 000 personnes, ce qui représente une réduction de 33 %.
- CIC ne prévoit pas actuellement reprendre l'envoi de « lettres d'intérêt » pour les demandes à traiter préalables au projet de loi C-50.
- En ce qui concerne le projet de loi C-50, la plupart des demandes reçues en 2009 sont évaluées sur le plan de l'expérience dans l'une des 38 professions désignées (SW 1).
- Les demandeurs restants sont répartis de façon presque égale entre les offres d'emploi réservé (SW 2) et les travailleurs étrangers temporaires ou les étudiants internationaux (SW 3).
- Le taux de décisions finales favorables quant à l'admissibilité pour les catégories SW 2 et SW 3 est environ 2,5 fois plus élevé que pour la catégorie SW 1.
- Environ 20 % des demandes sont retournées aux demandeurs par le Bureau de réception centralisée (BRC) parce qu'elles sont incomplètes.
- La décision finale sur l'admissibilité est prise par le bureau des visas à l'étranger. Le BRC n'effectue qu'une évaluation préliminaire de la recevabilité.
- Les bureaux des visas ont reçu suffisamment de demandes pour atteindre leurs objectifs de cas réglés pour 2009.
- Aucuns frais de traitement ne sont exigés pour les époux et les enfants de citoyens canadiens.
- Ni le BRC ni Buffalo n'a la priorité en matière de traitement des demandes qui relèvent du projet de loi C-50.

- **Traitement des résidents temporaires – Brendan Rafferty et Lynn Hehir**

- CIC est toujours en train d'élaborer la formulation appropriée pour les sections du formulaire IMM 1249 (Demande pour modifier les conditions de séjour, proroger le séjour ou demeurer au Canada) qui portent sur l'avis concernant les renseignements personnels et sur le consentement. Les fonctionnaires de CIC travaillent avec les conseillers juridiques, la Division de l'AIPRP et les spécialistes des programmes afin de déterminer la version à utiliser. Cette question devrait être résolue avant la fin de l'année civile.

- CIC doit consulter les provinces et les territoires, notamment en ce qui concerne le Programme de permis de travail hors campus, afin de déterminer quelle incidence auraient des modifications apportées à l'avis concernant les renseignements personnels.

## Opérations centralisées et mises à jour

- **Projet de loi C-50 – Bureau de réception centralisée (BRC) – Patricia Nicoll**

### Évaluations négatives de la recevabilité

- Le BRC fournit les raisons d'une évaluation négative de la recevabilité dans une lettre aux demandeurs. Il envoie un courriel détaillé aux représentants des clients.
- Le pourcentage d'évaluations négatives de la recevabilité au BRC est faible (de l'ordre de 10 à 12 %).
- Une demande incomplète retournée n'équivaut pas à un refus.
- Les demandeurs peuvent transmettre par écrit au BRC leurs préoccupations concernant les évaluations de la recevabilité.

### Liste de contrôle des documents

- Le formulaire IMM 5612 comprend la liste complète des éléments dont le BRC a besoin pour déterminer si une demande doit être transmise à un bureau des visas afin qu'une décision finale soit prise quant à la recevabilité.
- Les demandeurs doivent suivre les instructions fournies dans la trousse en ce qui concerne les formulaires et les quelques documents exigés dans la liste de contrôle.
- Les demandeurs peuvent annexer une feuille supplémentaire si l'espace prévu dans l'annexe 1 ou 3 est insuffisant.
- Le BRC ne demandera pas de renseignements supplémentaires; par conséquent, tous les documents nécessaires à la prise d'une décision par un agent doivent être inclus dans la demande.

### Liste de contrôle du bureau des visas

- Les demandeurs et leurs représentants doivent se rappeler que la liste de contrôle est un guide. CIC veille à ce que les listes de contrôle soient aussi complètes que possible, mais il incombe aux demandeurs de produire des preuves à l'appui de leurs déclarations dans la demande.
- Les demandeurs doivent être prêts à fournir des preuves dans le délai de 120 jours.
- Les agents des visas ont reçu pour consigne de prendre une décision concernant la sélection aussitôt que possible après qu'une décision finale positive a été prise au sujet de l'admissibilité au traitement.
- Les agents des visas ne demanderont pas de preuve supplémentaire aux demandeurs avant de prendre une décision en matière de sélection, sauf dans certaines situations restreintes où ils peuvent permettre à un demandeur de passer un test d'évaluation linguistique.

- **Région des processus centralisés – Paul Armstrong**

- Le CTD de Vegreville éprouve beaucoup de difficultés en ce qui concerne le formulaire *Recours aux services d'un représentant*.
- Le CTD de Vegreville enregistre actuellement une augmentation globale du volume de demandes reçues. Il s'efforce toujours de trouver des solutions pour traiter ce nombre croissant de demandes en attente.
- Cette année, le CTD de Vegreville a traité 30 000 demandes de résidence temporaire de plus que l'an dernier au cours de la même période.
- Parmi les facteurs qui contribuent aux retards de traitement, mentionnons les trousse de demande incomplètes, la correspondance et les observations non sollicitées, et les demandes de renseignements concernant les dossiers.
- On trouvera des renseignements sur les délais de traitement actuels sur le site Web de CIC, à l'adresse [www.cic.gc.ca](http://www.cic.gc.ca).

- Le délai de traitement des demandes relatives au statut implicite est de 27 jours, y compris le délai postal.
- On trouvera des renseignements sur ce qui constitue un statut implicite dans les guides de CIC.

## **Le point sur les initiatives d'amélioration des services – William Farrell**

- **Demandes électroniques**
  - Depuis juin 2008, quelque 8 000 demandes électroniques de permis de travail en vertu du Programme de permis de travail hors campus ont été traitées. Les demandes reçues dans cette catégorie le mois dernier étaient électroniques à 82 %.
  - Depuis février 2009, quelque 12 000 demandes électroniques de permis d'études présentées par des étudiants se trouvant au Canada ont été traitées. Le mois dernier, 42 % des demandes de permis d'études ont été présentées par voie électronique.
  - Depuis le 19 décembre 2009, pratiquement tous les demandeurs de visa de résident temporaire se trouvant au Canada peuvent choisir de présenter une demande électronique pour n'importe quelle activité liée à la résidence temporaire. L'unique exception concerne les demandes de permis de travail présentées au titre du Programme coopératif.
  - Une amélioration apportée à MonCIC permettra à tous les demandeurs, y compris ceux qui n'ont pas de numéro d'identification du SSOBL, d'avoir accès à l'option de demande électronique à partir du 19 décembre 2009.
  - Parmi les avantages du choix de la demande électronique, figure le temps de traitement plus rapide. Au CTD de Vegreville, les demandes électroniques de permis d'études sont traitées en huit jours et les demandes papier, en près de quatre-vingts jours. Cet écart ne pourra être maintenu lorsque toutes les activités pourront être menées sous forme de demande électronique, même si l'on prévoit que les délais de traitement relatifs aux demandes électroniques demeureront plus intéressants.
  - Installation limitée à l'étranger de la demande en ligne pour les permis d'études présentée par des demandeurs à partir de certains pays dispensés du visa et de la visite médicale aux alentours de juin 2010. Installation limitée à l'étranger de la demande électronique de permis de travail en vertu du Programme international pour les jeunes aux fins d'un traitement centralisé au CTD de Vegreville prévue pour décembre 2010.
  - On élabore actuellement un portail de tiers pour les représentants rémunérés autorisés afin de permettre à ceux-ci de présenter une demande électronique au nom de leurs clients.
  - En attendant que le portail de tiers soit accessible, les demandeurs peuvent être représentés, mais ils doivent présenter leur propre demande électronique au moyen du formulaire « Recours aux services d'un représentant » et de la lettre d'accompagnement du représentant jointe sous forme électronique. Le représentant peut aussi continuer de présenter une demande papier au nom du client.
  - Le lancement du portail de tiers est prévu pour juin 2010. La formulation des exigences opérationnelles relatives au portail doit suivre la stabilisation de l'activité des permis de travail.

## **Activités des bureaux des visas et mises à jour – Kent Francis**

- **Questions relatives aux résidents temporaires**
  - On ne constate aucun retard dans le traitement des dossiers de résidents temporaires. Ces dossiers sont traités pratiquement dès leur réception dans les bureaux à l'étranger.
  - Les intervenants ont exprimé de la frustration concernant l'absence de motifs détaillés en ce qui concerne les refus opposés aux demandes de résidence temporaire. Les lettres types relatives au VRT énoncent les principales raisons du refus et comportent des cases indiquant d'autres raisons. La Région internationale examinera les lettres de refus avec cases à cocher

destinées aux résidents temporaires, mais elles ne seront probablement pas modifiées en raison des contraintes de temps imposées aux agents des visas.

#### Double intention

- Le bulletin opérationnel 131 a été envoyé en juillet 2009 aux bureaux à l'étranger afin de rappeler à tous les agents les répercussions de la double intention sur la prise de décision.
- Les demandeurs doivent d'abord démontrer clairement à l'agent des visas qu'ils ont l'intention de respecter l'exigence liée à leur statut de résident temporaire et quitter le Canada à la fin de leur période de séjour autorisée.
- La lettre de refus du bureau de New York a été mise à jour afin de mieux refléter la possibilité de demander le statut de résident permanent dans le cadre des programmes offerts par le Canada.

#### Obligation de visa imposée au Mexique

- Dotation
  - Un grand nombre d'employés recrutés sur place ont été embauchés afin de traiter le nombre accru de demandes.
  - Le nombre d'agents des visas a été augmenté au moyen de réaffectations et d'affectations temporaires continues et à grande échelle.
  - Le bureau de Mexico est maintenant doté d'un nombre suffisant d'agents et d'employés de soutien pour traiter le volume de demandes reçues.
- Délais de traitement
  - Plus de 70 % des demandes sont reçues par la poste ou par messageries.
  - Les demandes reçues par la poste sont traitées dans un délai de trois ou quatre jours.
- Incidence
  - CIC envisage de transférer le bureau des visas dans des locaux plus grands afin d'accueillir les effectifs accrus.
  - Le gouvernement canadien a signé un contrat concernant un réseau de centres de réception des demandes de visa (CRDV) dans les principales villes du Mexique. Le CRDV de Mexico est maintenant en activité et l'entrée en service des CRDV de Monterrey et de Guadalajara est fixée provisoirement pour ce mois-ci et janvier, respectivement.

#### Obligation de visa imposée à la République Tchèque

- Dotation
  - Des ressources supplémentaires ont été affectées à Vienne afin de répondre à la demande croissante.
- Délais de traitement
  - Ils dépendent en grande partie de la façon dont la demande est présentée à Vienne.
  - Les demandes transmises par la poste ou par messageries sont traitées dans les trois jours ouvrables suivants.
  - Les demandes présentées en personne à Vienne sont traitées le même jour.
  - L'ambassade du Canada à Prague maintiendra une boîte de dépôt jusqu'au 31 décembre 2009. Les demandes de visa présentées par l'intermédiaire de cette ambassade seront transmises à Vienne et traitées dans les 12 jours ouvrables suivants.

#### • **Questions relatives aux résidents permanents**

- Afin d'optimiser l'utilisation des ressources disponibles, certains dossiers préalables au projet de loi C-50 sont transférés à d'autres bureaux à l'étranger aux fins de traitement (p. ex., certains dossiers de New Delhi sont traités à Varsovie et certains dossiers de Damas sont envoyés à Londres et à Varsovie). En octobre 2009, 34 % des dossiers préalables au projet de loi C-50 en suspens avaient été traités, notamment des dossiers concernant des retraits, des refus et la délivrance de visa.

- Pour le traitement ordinaire, les bureaux à l'étranger ne transfèrent les dossiers que pour les besoins de l'intégrité des programmes et non en fonction des plans de voyage du demandeur. La plupart des demandes sont refusées.
- Les demandes concernant des cas à motifs d'ordre humanitaire (CH) et la substitution d'évaluation doivent être accompagnées par des motifs et des preuves à l'appui.
- Dans les cas où les bureaux des visas mettent à jour les documents au dossier, CIC examine la possibilité d'accorder aux demandeurs plus que les 30 jours prévus actuellement pour se conformer à l'exigence de fournir des documents supplémentaires.

#### Refus des demandes au titre de la catégorie des époux ou conjoints de fait à Hong Kong

- Depuis trois ans, le taux élevé de refus des demandes au titre de la catégorie des époux ou conjoints de fait enregistré à Hong Kong est attribuable à la détection de la fraude dans cette région. Le taux de refus ne tient pas compte des mariages arrangés.
- Depuis janvier 2006, 40 % des cas de refus de demandes au titre de la catégorie des époux ou conjoints de fait ont été portés en appel. Près de la moitié des appels font l'objet d'un retrait ou d'un désistement de la part du répondant.

#### Bureau des visas de Beijing

- Le bureau des visas a signé un contrat par lequel il accepte de protéger l'information. Les renseignements personnels bénéficient du même niveau de sécurité qu'au bureau de Beijing.

#### Délais de traitement relatifs aux cas pour lesquels l'appel est accueilli

- Sécurité
  - Les dossiers d'appel sont désignés « Protégé B » en raison des renseignements personnels qui y sont consignés.
  - La valise diplomatique est le moyen privilégié de transport des dossiers d'appel à destination et en provenance des bureaux à l'étranger.
  - Les bureaux à l'étranger envoient parfois des dossiers d'appel au Canada par messageries afin de respecter les échéances fixées pour les auditions prévues.
- Coûts
  - CIC et le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI) ont conclu un protocole d'entente (PE) qui permet le transport de dossiers à destination et en provenance de l'étranger au moyen de la valise diplomatique. Les coûts connexes sont couverts par le MAECI.
  - La responsabilité des dossiers d'appel envoyés au Canada par messageries incombe à CIC.
- Normes de service
  - Le MAECI a doublé son service de valise diplomatique à destination d'Accra au cours des cinq dernières années.
  - La décision d'augmenter le nombre d'envois est prise par le MAECI, du fait qu'il est responsable de ce service et des coûts connexes.
  - La DGGOC-Région internationale (RI) doit étudier la possibilité de reprendre le traitement des cas pour lesquels l'appel est accueilli avant l'arrivée de l'original du dossier au bureau à l'étranger en utilisant les copies de dossier.
  - La RI doit rappeler aux bureaux à l'étranger que les dossiers pour lesquels l'appel est accueilli doivent avoir priorité.

#### Vérification de sécurité dans les notes du STIDI

- Les bureaux des visas ne font qu'entamer les vérifications des antécédents. Des procédures précises concernant ces vérifications sont établies et tenues à jour par les partenaires de CIC en matière de traitement et ne sont pas ouvertes à l'examen du public.
- Les bureaux à l'étranger n'exigent pas de mise à jour du statut dans les délais normaux de traitement de la demande (qui peuvent se situer entre plusieurs semaines et plusieurs mois).
- Les bureaux à l'étranger font un suivi dans les cas présentant un retard important.

- **Communications avec les bureaux à l'étranger**

- Modifications apportées aux communications par courrier électronique

- Le courrier électronique deviendra, pour les bureaux à l'étranger, le moyen de communication privilégié avec les clients et les représentants en ce qui concerne tous les aspects du traitement des demandes. L'adresse électronique indiquée sur le formulaire IMM 0008 sera utilisée. Il est suggéré aux intervenants de vérifier les filtres de pourriels afin de s'assurer qu'ils ont reçu les messages.
    - Les intervenants se disent préoccupés du fait que des demandeurs ou des représentants ne reçoivent pas les courriels. Si un message n'est pas livré, le bureau des visas doit en être informé. Lorsque le message est livré mais que l'adresse électronique n'est plus utilisée par le demandeur, celui-ci doit s'assurer que l'adresse électronique au dossier est la bonne.

- Communications par le portail Web

- Les demandes de renseignements transmises par voie électronique aux boîtes de courriel des bureaux à l'étranger créent automatiquement un accusé de réception.
    - CIC n'est pas en mesure d'indiquer le texte du message électronique initial à ce moment-ci en raison d'une mémoire numérique insuffisante. Il est suggéré aux représentants d'utiliser la ligne de mention objet comme identificateur d'un message électronique.
    - CIC continue de travailler à la façon dont les bureaux à l'étranger recevront les messages lorsque les formulaires de demande en ligne seront mis en œuvre à l'étranger.
    - Les normes de service actuelles sont établies par chaque bureau à l'étranger afin de répondre aux demandes de renseignements des clients. Les délais de réponse varient d'un bureau à l'autre en fonction du volume de travail et des ressources. Il faut au minimum qu'une réponse substantielle soit fournie dans un délai de 28 jours; toutefois, il est suggéré aux bureaux à l'étranger de raccourcir ce délai lorsque c'est possible.

- Formulaire *Recours aux services d'un représentant*

- Le formulaire *Recours aux services d'un représentant* doit être rempli tant pour le demandeur au titre de la catégorie du regroupement familial (CF) que pour le répondant. Le représentant du répondant n'est pas considéré comme le représentant du demandeur tant que nous n'avons pas reçu ce formulaire.
    - Les bureaux à l'étranger éprouvent des difficultés lorsque le formulaire IMM 5476 n'est pas dûment rempli ou que CIC n'est pas informé d'un changement de représentation.
    - Les bureaux à l'étranger demandent que les clients qui ont un représentant n'envoient pas les messages électroniques directement au bureau.
    - Le formulaire *Recours aux services d'un représentant* doit être joint à toute la correspondance afin d'éviter les retards.

**REMARQUE : Questions relatives aux points d'entrée – Greg Modler, de l'ASFC, n'a pas pu assister à la réunion.**

## **GROUPES DE DISCUSSIONS**

### **Groupe de discussion A : Questions relatives au traitement** (chefs : Brendan Rafferty, Tim Gorham, Bill Hawke)

- Il peut être difficile de fournir les motifs de refus pour chaque demande, compte tenu du grand nombre de demandes traitées.
    - Double intention – Le bulletin opérationnel fournit des scénarios visant à faciliter l'application de la politique.
    - CIC ne manque pas de demandes à traiter pour atteindre ses objectifs au titre du projet de loi C-50.
    - CIC a rencontré les représentants de RHDCC afin de mieux comprendre et de définir le processus d'évaluation d'un avis relatif au marché du travail, de façon que les bureaux des visas puissent avoir davantage confiance dans les décisions de RHDCC. À ce moment-ci, on

ne sait pas très bien quelle sera l'incidence des nouvelles dispositions réglementaires concernant les travailleurs étrangers temporaires (TET) sur le traitement des demandes.

- CIC et RHDCC doivent mieux coordonner leurs activités afin de vérifier les offres d'emploi.
- Le délai actuel de traitement du Bureau de réception centralisée (BRC) est de 60 jours.

#### **Groupe de discussion B : sites Web et représentants (chef : Andrew Brown)**

- Il faut apporter des mises à jour supplémentaires du site Web de CIC afin d'aider le public à déterminer s'il aurait avantage à recourir à un représentant ou si le demandeur peut se débrouiller seul.
- Le site Web devrait fournir aux clients une liste de contrôle de ce qu'ils doivent savoir au moment de choisir un représentant. Il doit présenter un portrait équilibré des fonctions des représentants. Les termes actuels sont considérés comme trop négatifs par les intervenants.
- CIC doit continuer d'étudier d'autres mesures de protection du public contre les représentants fictifs.
- Sur le formulaire de demande, CIC doit ajouter une question afin de demander des renseignements sur la personne qui a rempli le formulaire.
- La fraude d'identité qui touche les représentants existe, mais n'est pas répandue. CIC surveillera cette question.

#### **Groupe de discussion C : portail de tiers pour les demandes électroniques (chefs : Laura Tanner, Alain Bilodeau, Kathy Champagne)**

- Une présentation est faite sur l'apparence et la fonction éventuelles du futur portail des représentants. Les participants sont invités à remplir un questionnaire sur leurs processus actuels. Les représentants peuvent également poser des questions, faire des commentaires et fournir une rétroaction, soit pendant la séance du groupe de discussion, soit en se déclarant prêts à participer aux futures discussions avec CIC concernant le développement du portail.
  - En juin 2008, les demandeurs ont eu accès à la demande en ligne de CIC.
  - En 2010, les représentants rémunérés autorisés qui sont membres d'un barreau provincial ou territorial, de la Société canadienne de consultants en immigration ou de la Chambre des notaires du Québec auront accès à la demande en ligne de CIC au moyen du portail des représentants.
  - Les listes de membres faciliteront l'identification et l'inscription sur le site Web de CIC et auprès d'epass Canada.
  - Une fois que l'on s'est connecté au portail des représentants, on a accès aux fonctions offertes, notamment :
    - Mettre à jour l'adresse électronique;
    - Visualiser la file d'attente d'un client;
    - Remplir une demande en ligne;
    - Visualiser les messages (un avis par courriel sera envoyé aux représentants afin de les informer de l'envoi de nouveaux messages.)
  - Les représentants pourront gérer l'accès pour les délégués au moyen d'un outil de gestion de l'accès.
  - La demande en ligne permettra aux représentants de remplir et de présenter une demande et de payer les frais connexes par voie électronique, au nom d'un client, pour toutes les activités accessible en lignes.
  - Si des originaux de documents sont exigés, ils seront demandés par CIC (ils doivent être présentés en personne ou envoyés par la poste).
  - CIC continuera d'accepter les demandes papier.

#### **RÉCAPITULATION ET MOT DE LA FIN - R. Gilbert**

- CIC préparera un compte rendu de la réunion et en fera la distribution.

- La prochaine réunion sera organisée par la Direction générale de la gestion opérationnelle et de la coordination (DGGOC) et coprésidée par l'ACCPI.

**Prochaine réunion : le 30 avril 2010.**

## **RÉSUMÉ DES POINTS PRIORITAIRES DÉTERMINÉS AU COURS DE LA RÉUNION**

- Comment traiter les catégories de demandeurs au Canada qui ont des problèmes en matière d'exécution (DGGOC-RP)?
- Bulletin opérationnel intitulé « Critères urgents » concernant le renouvellement d'un permis de travail (DGGOC-VRT).
- Restructurer le site Web afin de rendre l'Annexe 1 plus accessible pour le programme pilote.
- Discuter des règles relatives au statut implicite en ce qui a trait au renouvellement du permis de travail avec les représentants du régime d'assurance-santé de l'Ontario (OHIP).
- Fournir l'analyse détaillée des objectifs de 2010, par bureau à l'étranger (Région internationale).
- Informer les représentants de l'ATIP qu'il n'y a pas de date d'expiration pour les représentants autorisés.
- Rappeler aux bureaux à l'étranger que les dossiers renvoyés par la SAI doivent être une priorité (Région internationale).
- Envisager de réduire, dans les bureaux des visas, les délais de traitement des cas pour lesquels l'appel est accueilli en traitant la demande à partir des copies de dossier plutôt que d'attendre la valise diplomatique (Région internationale/DGGOC-RP).
- Examiner la possibilité d'accorder aux demandeurs du statut de résident permanent plus de trente jours pour mettre à jour leurs documents (Région internationale).
- Mettre à jour le Guide des travailleurs étrangers (FW 1) sur le site Web afin d'informer les demandeurs qu'ils doivent joindre une lettre d'offre d'emploi pour une demande au titre de la catégorie SW 2.
- Examiner avec l'ASFC la possibilité d'améliorer la communication de la politique.
- Examiner les pratiques d'Islamabad concernant les demandes de documents à jour à fournir par les demandeurs du statut de résident permanent (délai de 30 jours et demandes incohérentes) (Région internationale).
- Examiner les pratiques en vigueur au CIC de Calgary concernant le traitement des demandes de carte de résident permanent. Il semble que le bureau refuse ces demandes lorsque le demandeur quitte le pays au motif que cela constitue un « désistement » de la demande.