

Rapports de la vérificatrice générale du Canada
au Parlement du Canada

Le traitement des demandes de résidence permanente – Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada

Rapport 9



Rapport de l'auditeur
indépendant | 2023



Bureau du
vérificateur général
du Canada

Office of the
Auditor General
of Canada

Rapport d'audit de performance

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

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

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

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

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

La publication est également diffusée sur notre site Web à l'adresse www.oag-bvg.gc.ca.

This publication is also available in English.

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par la vérificatrice générale du Canada, 2023

Les icônes des objectifs de développement durable des Nations Unies sont utilisées avec leur permission.

Le contenu de cette publication n'a pas été approuvé par les Nations Unies et ne reflète pas le point de vue des Nations Unies ou de ses représentantes et représentants.

<https://www.un.org/sustainabledevelopment/fr>

N° de catalogue FA1-27/2023-1-9F-PDF

ISBN 978-0-660-67813-9

ISSN 2561-3456

Photo de la page couverture : [iStock.com/FatCamera](https://www.istock.com/FatCamera)

Survol



Message général

Dans l'ensemble, nous avons constaté que malgré les efforts déployés récemment pour améliorer les délais de traitement et réduire l'accumulation de demandes qui s'était empirée durant la pandémie, la plupart des personnes ayant soumis une demande de résidence permanente au Canada attendaient encore longtemps avant qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada ne traite leur demande, et les personnes soumettant une demande dans le cadre des programmes pour les réfugiés étaient les plus touchées. En moyenne, les personnes réfugiées parrainées par le secteur privé attendaient 30 mois avant qu'une décision ne soit rendue alors que les épouses et époux ou les conjointes et conjoints de fait à l'étranger attendaient 15 mois avant d'être réunis avec leur partenaire au Canada. Même si nous avons constaté que les délais de traitement s'étaient améliorés pour la plupart des programmes que nous avons examinés, ils continuaient d'être supérieurs aux normes de service du Ministère pour la plupart des demandes reçues en 2022.

À la fin de 2022, il restait une accumulation importante de demandes au titre de tous les programmes de résidence permanente que nous avons examinés. Bien qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada ait annoncé en 2016 une transition vers un traitement axé sur les capacités afin de résorber l'accumulation de demandes, nous avons constaté que le Ministère continuait d'assigner des charges de travail aux bureaux sans évaluer s'ils avaient suffisamment de ressources pour les traiter. Par exemple, la charge de travail du bureau de Dar es Salaam (Tanzanie) était cinq fois plus élevée que celle du bureau de Rome (Italie), même si les deux bureaux avaient un effectif comparable.

Certaines demandes étaient en attente de traitement pendant longtemps après leur présentation initiale. Il en était ainsi le plus souvent pour les demandes au titre des programmes pour les réfugiés, où le délai moyen avant l'évaluation initiale était de 15 à 20 mois. Nous avons aussi constaté des différences entre le volume et l'ancienneté des demandes accumulées selon le pays de citoyenneté dans le cadre de sept des huit programmes de résidence permanente que nous avons examinés ainsi qu'une pénurie de personnel depuis de nombreuses années dans les bureaux où il y avait une accumulation importante de demandes provenant de personnes réfugiées.

Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada avait accordé la priorité au traitement des demandes en attente dans le cadre de certains programmes et avait créé des portails de demande en ligne afin de recevoir les demandes et de les évaluer plus rapidement dans le cadre d'autres programmes. Cependant, la plupart des personnes qui présentent une demande au titre d'un programme pour les réfugiés n'ont toujours pas accès à ces portails et n'ont d'autre choix que de présenter leur demande par courriel non sécurisé.

En outre, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada n'avait pas surveillé la mise en œuvre de son outil automatisé d'évaluation de la recevabilité afin de déterminer si celui-ci permettait de réduire globalement les délais de traitement pour toutes les personnes présentant une demande, comme prévu, ou s'il permettait de recenser les écarts non intentionnels dans les résultats et d'y remédier. Le Ministère n'avait pas réaffecté les ressources de façon à ce que les délais de traitement demeurent sensiblement équivalents, que les demandes soient évaluées par l'outil ou manuellement par une agente ou un agent. Il est important qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada sache si l'utilisation de nouveaux outils entraîne des écarts non intentionnels dans les résultats pour les demandeuses et demandeurs et qu'il s'efforce de réduire les effets négatifs lorsqu'ils surviennent.

Les constatations et les données clés



- En 2022, le Canada a atteint sa cible d'admission de 431 645 nouvelles résidentes permanentes et nouveaux résidents permanents. En 2025, il s'attend à en accueillir 500 000. Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada assure le traitement des demandes de résidence permanente par l'entremise de 87 bureaux comptant un effectif total d'environ 2 600 personnes au Canada et à l'étranger.
- À la fin de 2022, environ 99 000 demandes au titre des programmes pour les réfugiés étaient toujours en attente de traitement. Les délais de traitement des demandes au titre de ces programmes étaient de près de trois ans en moyenne. Bon nombre des personnes ayant présenté ces demandes attendront des années avant qu'une décision ne soit rendue dans le contexte de traitement actuel.

Les **Recommandations et réponses** se trouvent à la fin du présent rapport.

Table des matières

Introduction	1
Contexte	1
Objet de l'audit	3
Constatations et recommandations	4
Les délais de traitement s'étaient améliorés, mais pas pour toutes les demandes	4
Le non-respect des normes de service pour l'ensemble des programmes.....	9
Des arriérés persistants, particulièrement dans le cas des programmes pour les personnes réfugiées	14
Les interruptions fréquentes dans le traitement des demandes.....	18
Les arriérés persistaient dans certains bureaux malgré l'augmentation des ressources	20
Des capacités de traitement différentes d'un bureau à l'autre	21
Les nouveaux outils numériques ne profitaient pas de façon égale à tous les programmes ou à toutes les personnes présentant une demande	23
Les écarts dans les temps d'attente	25
Incapacité pour les personnes présentant une demande dans le cadre des programmes pour les personnes réfugiées d'accéder aux portails en ligne visant à réduire les délais de traitement.....	27
Conclusion	28
À propos de l'audit	29
Recommandations et réponses	34

Introduction

Contexte

Les programmes d'immigration du Canada et les cibles d'admission

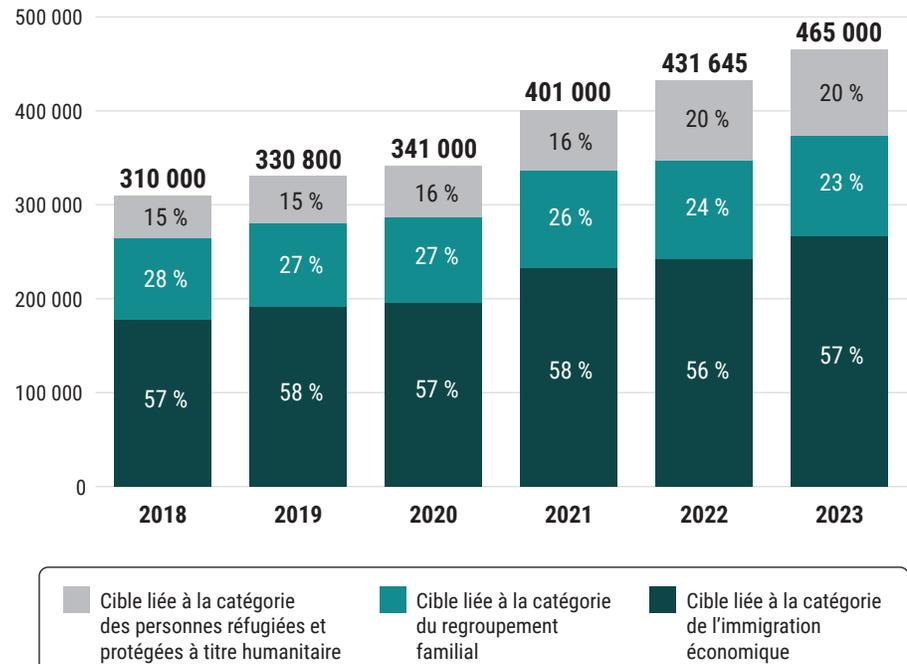
9.1 Le Canada accueille des résidentes permanentes et des résidents permanents afin de stimuler la croissance économique, de réunir les familles et de maintenir ses valeurs humanitaires. Les programmes de résidence permanente se répartissent en trois catégories générales :

- Immigration économique – cible les personnes possédant l'expérience et les compétences nécessaires pour répondre aux besoins actuels du Canada liés à l'économie et à la main-d'œuvre.
- Regroupement familial – pour le parrainage d'épouses et d'époux, de partenaires en union de fait, de partenaires conjugaux, d'enfants à charge et en voie d'adoption, de parents, de grands-parents et d'autres membres de la famille admissibles.
- Personnes réfugiées et protégées à titre humanitaire – cible les personnes cherchant à se protéger contre la violence ou à échapper à d'autres situations précaires ou dangereuses et, dans des circonstances exceptionnelles, les personnes présentant une demande pour considérations d'ordre humanitaire.

9.2 Chaque année, le Canada fixe des cibles numériques d'admission de nouvelles résidentes permanentes et de nouveaux résidents permanents dans le Plan des niveaux d'immigration. Depuis 2018, ces niveaux sont en hausse (voir la pièce 9.1) et chaque année, sauf en 2020, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada a atteint ces cibles. En 2022, le Ministère a atteint la cible d'admission qui consistait à accueillir 431 645 nouvelles résidentes permanentes et nouveaux résidents permanents, surpassant ainsi son nombre record de 2021. En 2025, il s'attend à en accueillir 500 000.

Pièce 9.1 – Les cibles d’admission de résidentes permanentes et de résidents permanents ont augmenté selon le Plan des niveaux d’immigration

Nombre cible d’admissions de résidentes permanentes et de résidents permanents



Source : D’après des renseignements fournis par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada

Retards et effets découlant de la pandémie de COVID-19

9.3 La *Loi sur l’immigration et la protection des réfugiés* établit des exigences sur la prise de normes uniformes, l’application d’un traitement efficace et la mise en place de procédures équitables et efficaces pour les programmes d’immigration du Canada. Toutefois, le Ministère a signalé publiquement que, pour les demandes des immigrantes et immigrants éventuels, il pouvait y avoir de longs délais de traitement.

9.4 La pandémie de **maladie à coronavirus (COVID-19)**¹ a eu des effets considérables sur les activités de traitement des demandes d’Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada. En 2020, le Ministère a temporairement fermé ses bureaux de traitement des demandes au Canada et à l’étranger. Les personnes présentant des demandes ont aussi été touchées par les restrictions de voyage à l’échelle mondiale ainsi que l’accès restreint aux centres de réception des demandes de visa, aux examens médicaux aux fins de l’immigration, aux

¹ **Maladie à coronavirus (COVID-19)** – Maladie causée par le coronavirus du syndrome respiratoire aigu sévère 2 (SRAS-CoV-2).

services de collecte de données biométriques et à la documentation nécessaire pour appuyer leur demande d'immigration. À la fin de 2021, le Ministère a signalé des retards de traitement pour tous ces programmes de résidence permanente et une accumulation de plus de 800 000 demandes dans l'ensemble de ces programmes.

Financement du traitement des demandes

9.5 Au cours de l'exercice 2021-2022, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada a dépensé environ 254 millions de dollars pour exécuter ses programmes de résidence permanente. Dans le but de soutenir ses cibles d'admission croissantes, de résorber l'accumulation actuelle de demandes et d'accélérer le traitement, le gouvernement a alloué des fonds distincts pour chacun des exercices suivants :

- 62 millions de dollars sur 5 ans à compter de l'exercice 2020-2021 et 15 millions de dollars de façon permanente;
- 183 millions de dollars sur 5 ans à compter de l'exercice 2021-2022 et 36 millions de dollars de façon permanente;
- 430 millions de dollars sur 5 ans à compter de l'exercice 2022-2023 et 101 millions de dollars de façon permanente.

En outre, au cours de l'exercice 2022-2023, le gouvernement a alloué 28 millions de plus en vue de réduire l'accumulation de demandes et les délais de traitement.

Rôles et responsabilités

9.6 **Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada** – Le Ministère a la responsabilité de surveiller l'efficacité et l'intégrité du système d'immigration du Canada. Il reçoit les demandes de résidence permanente, vérifie les documents soumis, rend des décisions en matière de recevabilité et d'admissibilité et communique avec les personnes ayant soumis une demande d'immigration. Il est aussi chargé d'élaborer et de mettre en œuvre des politiques et procédures en matière d'immigration.

Objet de l'audit

9.7 Cet audit visait à déterminer si Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada avait traité les demandes de résidence permanente de manière efficace et rapide dans le but de soutenir les objectifs du Canada en matière de croissance économique, de réunification des familles et d'aide humanitaire. Nous avons examiné si le Ministère traitait avec efficacité les demandes présentées dans le cadre de huit programmes de résidence permanente. Il s'agissait notamment

d'examiner la façon dont le Ministère gérait les demandes à traiter ainsi que les stratégies qu'il avait adoptées pour corriger les retards de traitement, y compris ceux découlant de la pandémie de COVID-19.

9.8 Nous avons aussi examiné la capacité de traitement et de répartition de la charge de travail du Ministère pour l'ensemble des bureaux et des programmes, ainsi que sa transition en cours vers le traitement en ligne des demandes.

9.9 Le traitement efficace et rapide des demandes de résidence permanente appuie l'objectif 10 de développement durable « Inégalités réduites » des Nations Unies, plus particulièrement la cible 10.3, qui porte sur l'égalité des chances et des résultats, et la cible 10.7, qui vise à faciliter la migration et la mobilité de façon ordonnée, sans danger, régulière et responsable.

9.10 La section intitulée **À propos de l'audit**, à la fin du présent rapport, donne des précisions sur l'objectif, l'étendue, la méthode et les critères de l'audit.



Pour réduire les inégalités, les politiques devraient être universelles et accorder une attention particulière aux besoins des populations défavorisées et marginalisées.

Source : Nations Unies

Constatations et recommandations

Les délais de traitement s'étaient améliorés, mais pas pour toutes les demandes

Importance de cette constatation

9.11 Cette constatation est importante parce qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada s'est engagé à réduire les longs temps d'attente et les arriérés pour les demandes présentées au titre des programmes de résidence permanente. Un traitement rapide appuie les priorités du gouvernement en ce qui concerne la croissance économique, la réunification des familles et la réinstallation des personnes réfugiées, qui est un motif d'ordre humanitaire.

9.12 En outre, les personnes qui soumettent une demande dans le cadre des programmes de résidence permanente du Canada devraient pouvoir tirer parti des efforts déployés par le gouvernement pour améliorer la rapidité du traitement des demandes, peu importe leur pays de citoyenneté ou le bureau où leur demande est acheminée aux fins de traitement.

Contexte

9.13 Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada assure la gestion d'environ 50 programmes de résidence permanente qui sont répartis dans les catégories de l'immigration économique, du regroupement familial et des personnes réfugiées et protégées à titre humanitaire. Nous avons examiné huit programmes dans lesquels s'inscrit la majorité des demandes de résidence permanente réglées chaque année dans chacune des catégories (voir la pièce 9.2).

Pièce 9.2 – Nous avons examiné le traitement des demandes au titre de huit programmes de résidence permanente en 2022

Total de demandes réglées dans la catégorie de l'immigration économique – 331 217		
Programmes que nous avons examinés	Objectif	Nombre de demandes réglées en 2022
Programme des travailleurs qualifiés (fédéral) (Entrée express)	Cible les travailleuses et travailleurs étrangers qualifiés qui peuvent combler le manque de main-d'œuvre au Canada et contribuer à l'économie canadienne. Les demandes sont présentées par l'entremise du système en ligne Entrée express.	56 232
Programme des travailleurs qualifiés sélectionnés par le Québec	Cible les travailleuses et travailleurs étrangers qualifiés qui souhaitent vivre et travailler au Québec.	48 652
Programme des candidats des provinces (processus autre qu'Entrée express)	Permet aux provinces et aux territoires de désigner des étrangères et étrangers qualifiés qui répondent aux besoins particuliers du marché du travail local en vue de l'obtention de la résidence permanente.	60 383
Programme des candidats des provinces (Entrée express)	Permet aux provinces et aux territoires de recourir au système Entrée express pour désigner aux fins de résidence permanente un certain nombre de travailleuses et de travailleurs qualifiés pour répondre à leurs besoins locaux en matière d'immigration et de main-d'œuvre.	63 805
Total de demandes réglées dans la catégorie du regroupement familial – 125 700		
Programmes que nous avons examinés	Objectif	Nombre de demandes réglées en 2022
Programme de parrainage d'époux ou conjoints de fait à l'extérieur du Canada	Favorise la réunification des familles en permettant aux citoyennes canadiennes et aux citoyens canadiens ainsi qu'aux résidentes permanentes et aux résidents permanents de parrainer leur épouse ou époux, leur partenaire en union de fait ou leur partenaire conjugal vivant à l'extérieur du Canada.	44 239
Programme de parrainage d'époux ou conjoints de fait au Canada	Permet aux citoyennes canadiennes et aux citoyens canadiens ainsi qu'aux résidentes permanentes et aux résidents permanents de parrainer leur épouse ou époux ou leur partenaire en union de fait vivant actuellement au Canada.	37 618

Total de demandes réglées dans la catégorie des personnes réfugiées et protégées à titre humanitaire – 110 245		
Programmes	Objectif	Nombre de demandes réglées en 2022
Programme des réfugiés parrainés par le gouvernement	Assure la protection et la réinstallation des personnes réfugiées qui sont à l'extérieur de leur pays d'origine et qui ne peuvent pas y retourner en raison d'un risque de persécution ou d'autres menaces graves.	16 354
Programme de parrainage privé de réfugiés	Permet à des citoyennes canadiennes et citoyens canadiens, à des résidentes et résidents permanents et à des organismes inscrits d'aide aux personnes réfugiées de parrainer et d'appuyer des personnes réfugiées. Les répondantes et répondants offrent un soutien financier et émotif aux personnes réfugiées et les aident à s'installer.	31 494

Remarque : Le nombre de demandes réglées par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada au cours d'une année donnée est plus élevé que les cibles d'admission annuelles, car il tient compte des demandes refusées ou retirées ainsi que des personnes dont la demande a été approuvée, mais qui ne sont pas arrivées au Canada.

Source : D'après des données et des renseignements fournis par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada

9.14 Le Plan des niveaux d'immigration établit les cibles d'admission pour l'ensemble des programmes de résidence permanente, ce qui aide ainsi à déterminer le nombre total de demandes pouvant être réglées chaque année. Le **nombre de demandes à traiter**² par le Ministère dépend des cibles d'admission et du nombre de demandes soumises. Des programmes de la catégorie de l'immigration économique limitent le nombre de demandes qui peuvent être soumises, mais la plupart des programmes des catégories du regroupement familial et des personnes réfugiées et protégées à titre humanitaire n'imposent pas de telles limites. Cela peut entraîner un nombre de demandes à traiter qui est nettement supérieur aux cibles d'admission annuelles, ce qui a une incidence sur le délai de traitement des demandes et la taille de l'**arriéré**³, particulièrement pour les personnes réfugiées.

9.15 En règle générale, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada vise à traiter les demandes présentées au titre de chaque programme de résidence permanente selon le principe du « premier arrivé, premier servi », c'est-à-dire que les cas devraient être traités selon l'ordre dans lequel les demandes sont soumises. Il est possible de déroger à ce principe de fonctionnement dans certaines circonstances, notamment

² **Nombre de demandes à traiter** – Selon la définition d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, le nombre de demandes à traiter est la totalité des demandes reçues dans le cadre d'un programme qui n'ont pas encore été réglées.

³ **Arriéré** – Selon la définition d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, l'arriéré est la totalité des demandes reçues dans le cadre d'un programme qui sont en attente de traitement depuis plus longtemps que le délai prévu par la norme de service et qui n'ont pas encore été réglées.

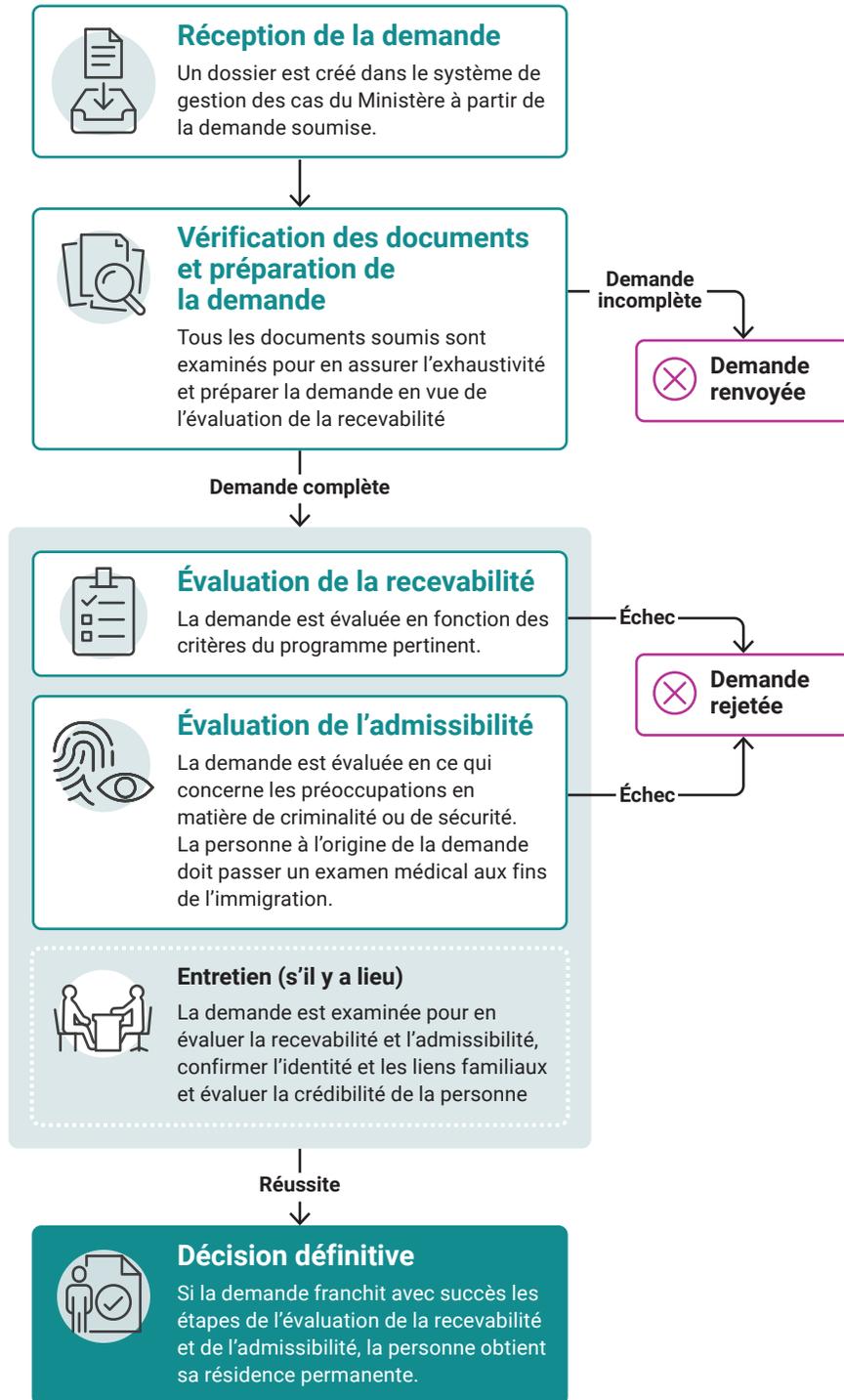
dans le cadre de programmes de mesures spéciales qui accordent la priorité à certaines demandes, par exemple le Programme de mesures spéciales en matière d'immigration pour les ressortissants afghans.

9.16 Le Ministère a aussi établi des **normes de service**⁴ pour plusieurs programmes. Ces normes visent à donner une estimation réaliste du délai d'attente d'une décision après la présentation d'une demande. Le Ministère vise à respecter ses normes de service pour 80 % des demandes de résidence permanente soumises et considère qu'une demande est en retard si le délai de traitement ne respecte pas la norme. Dans les cas des programmes sans normes de service, le délai de traitement prévu est de 12 mois pour l'analyse et le rapport.

9.17 La pièce 9.3 présente un aperçu simplifié du processus de traitement d'une demande au titre des programmes de résidence permanente. Le délai de traitement commence dès la présentation de la demande dûment remplie et prend fin lorsque la décision définitive est communiquée à la personne à l'origine de la demande.

4 **Norme de service** – Selon la définition d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, une norme de service est un engagement à rendre une décision à l'égard d'une demande en respectant un délai préétabli, dans des circonstances normales.

Pièce 9.3 – Aperçu du processus de demande de résidence permanente d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada



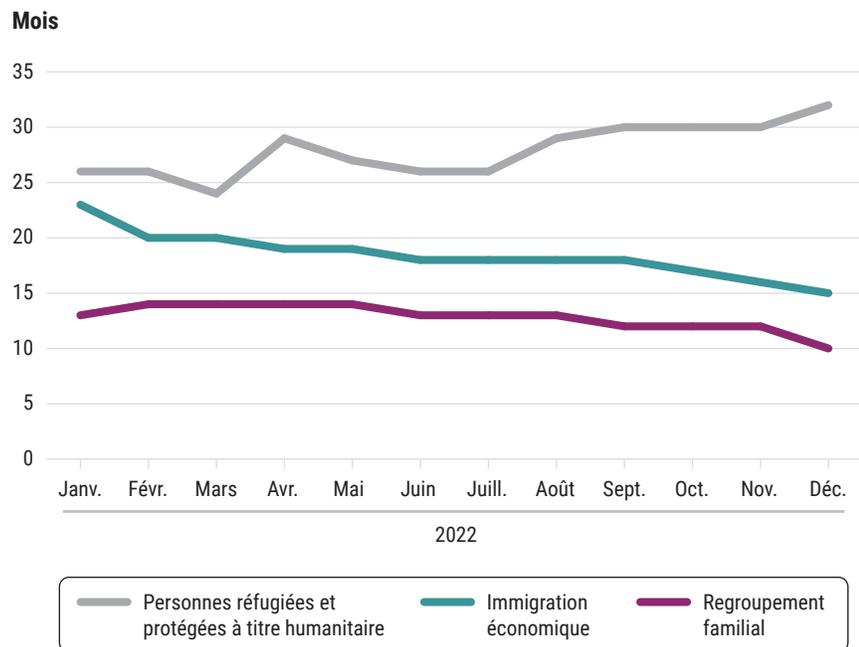
Source : D'après des renseignements fournis par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada

Le non-respect des normes de service pour l'ensemble des programmes

Constatations

9.18 Nous avons constaté qu'en 2022, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada avait amélioré ses délais de traitement pour la plupart des programmes de résidence permanente que nous avons examinés. Les améliorations les plus importantes aux délais de traitement en 2022 parmi les trois catégories de programmes d'immigration concernaient les demandes de la catégorie de l'immigration économique. Les demandes de la catégorie du regroupement familial avaient aussi été traitées dans de meilleurs délais, les demandes nouvelles représentant la majorité des demandes traitées. Toutefois, les délais de traitement des demandes présentées au titre des programmes de la catégorie des personnes réfugiées et protégées à titre humanitaire étaient restés longs : à la fin de 2022, les personnes présentant une demande attendaient presque trois ans avant qu'une décision ne soit rendue (voir la pièce 9.4).

Pièce 9.4 – Les délais de traitement s'étaient améliorés pour les programmes des catégories de l'immigration économique et du regroupement familial, mais pas pour les programmes de la catégorie des personnes réfugiées et protégées à titre humanitaire



Source : D'après des données fournies par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada

9.19 Nous avons constaté que, malgré le respect de la cible d'admission globale et l'amélioration des délais de traitement pour ses programmes des catégories de l'immigration économique et du regroupement familial, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada n'avait pas respecté ses normes de service pour ce qui est de la majorité des demandes soumises en 2022 au titre des programmes que nous avons examinés (voir la pièce 9.5).

Pièce 9.5 – En 2022, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada n'a pas atteint ses normes de service

Catégorie et programme	Nombre de demandes réglées et délai de traitement moyen	Normes de service	Pourcentage des demandes traitées dans le respect des normes de service
Immigration économique			
Programme des travailleurs qualifiés (fédéral)	56 232 – 22 mois	6 mois	3 %
Programme des travailleurs qualifiés sélectionnés par le Québec	48 652 – 21 mois	11 mois	30 %
Programme des candidats des provinces (processus autre qu'Entrée express)	60 383 – 19 mois	11 mois	14 %
Programme des candidats des provinces (Entrée express)	63 805 – 11 mois	6 mois	44 %
Regroupement familial			
Programme de parrainage d'époux ou conjoints de fait à l'extérieur du Canada	44 239 – 15 mois	12 mois	56 %
Programme de parrainage d'époux ou conjoints de fait au Canada	37 618 – 11 mois	12 mois*	71 %
Personnes réfugiées et protégées à titre humanitaire			
Programme des réfugiés parrainés par le gouvernement	16 354 – 26 mois	12 mois*	26 %
Programme de parrainage privé de réfugiés	31 494 – 30 mois	12 mois*	5 %

*En l'absence d'une norme de service officielle, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada avait établi un délai de traitement prévu de 12 mois à des fins d'analyse et de rapport.

Remarque : Les délais de traitement étaient en moyenne plus courts pour les demandes de personnes résidant au Canada.

Source : D'après des données et des renseignements fournis par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada

9.20 Nous avons également constaté qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada n'avait pas traité les demandes en suivant systématiquement son principe de fonctionnement du premier arrivé, premier servi. En 2022, des demandes récentes avaient été réglées avant des demandes plus anciennes dans l'ensemble des huit programmes que nous avons examinés. Par exemple, dans la catégorie du regroupement familial, plus de 21 000 demandes avaient été réglées dans les 6 mois suivant leur réception, alors qu'au moins 25 000 demandes plus anciennes étaient encore en attente de traitement à la fin de l'année. Selon l'analyse effectuée par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, la dérogation à ce principe était observée pour tous les programmes, et le Ministère indiquait qu'elle s'expliquait en grande partie par la pression opérationnelle exercée pour régler des volumes élevés de demandes en vue d'atteindre les objectifs du Plan des niveaux d'immigration.

9.21 Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada a depuis longtemps de la difficulté à respecter ses normes de service pour ses programmes de résidence permanente. Lorsque le Ministère a revu ses normes de service pour le traitement des demandes en 2019, il a indiqué qu'il était nécessaire de mettre à jour certaines de ces normes en raison de l'augmentation du volume de demandes à traiter. Toutefois, nous avons constaté que le Ministère n'avait revu ou mis à jour aucune de ses normes.

9.22 Il n'y avait pas de normes de service pour les délais de traitement des demandes présentées au titre des programmes pour les réfugiés, contrairement aux directives du Conseil du Trésor selon lesquelles tout service établi doit être assorti d'une norme de service. Le Ministère a désigné les deux programmes pour les réfugiés que nous avons examinés comme étant des services, mais il n'avait pas de plans pour l'établissement de normes de service, comme cela est exigé.

9.23 La capacité du Ministère à satisfaire ses normes de service est également affectée par le nombre de demandes à traiter par rapport aux cibles d'admission. De mars 2020 à 2021, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada a continué d'accepter des demandes pour ses programmes de résidence permanente. Or, en raison de la fermeture des bureaux et des restrictions de voyage, le volume des demandes à traiter a augmenté. Au début de 2022, le volume de demandes à traiter excédait déjà le nombre de demandes pouvant être traitées pour atteindre les cibles d'admission dans la majorité des programmes que nous avons examinés (voir la pièce 9.6).

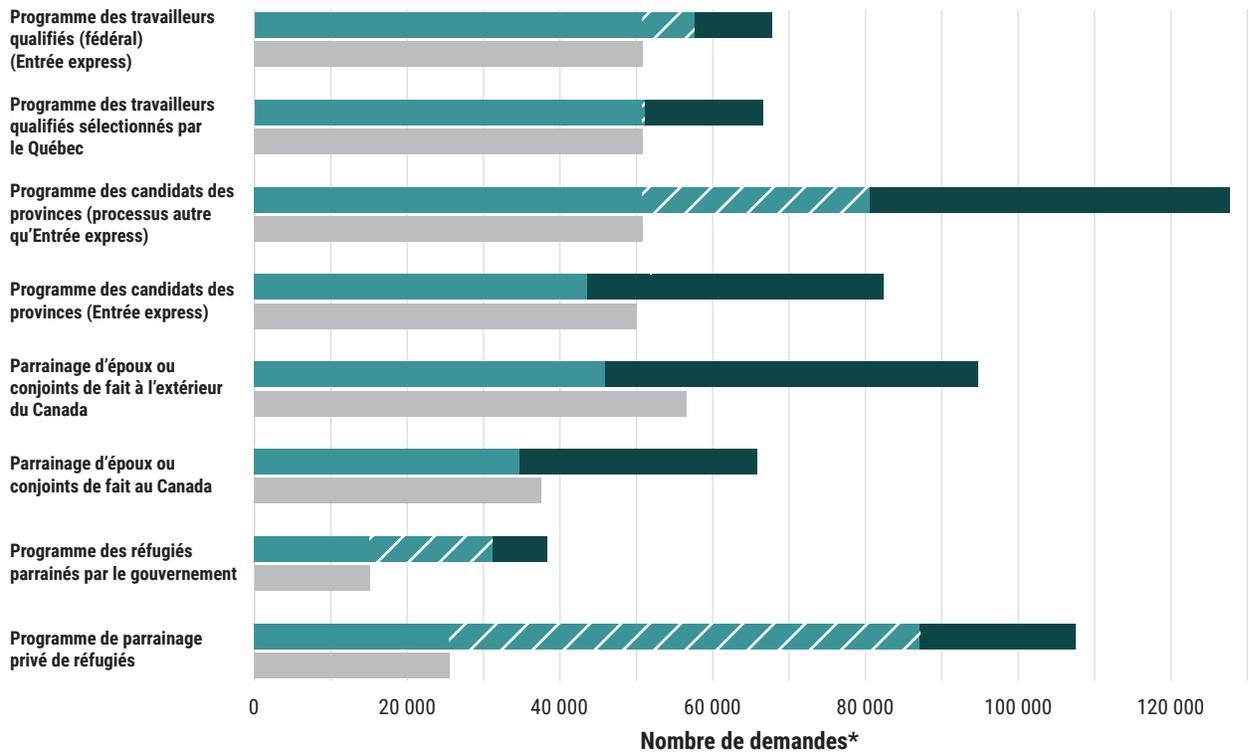
9.24 Le Ministère a le pouvoir d'appliquer des **contrôles de réception des demandes**⁵ en émettant des instructions ministérielles visant les programmes de résidence permanente (à l'exception de ceux pour les personnes réfugiées à l'extérieur du Canada). En 2022, aucune instruction n'a été émise en vertu de ce pouvoir pour appliquer des contrôles de réception des demandes à l'égard des programmes que nous avons examinés. De récentes modifications législatives (en date de juin 2023) permettent aussi le recours aux instructions ministérielles afin de limiter le nombre de demandes reçues dans le cadre du Programme de parrainage privé de réfugiés. De plus, dans le cas des programmes d'Entrée express, le Ministère a le pouvoir de limiter le nombre de demandes qu'il reçoit. C'est ce qu'il a fait en 2022, par exemple, en appliquant des contrôles de réception des demandes à l'égard du Programme des travailleurs qualifiés (fédéral). Son objectif était alors de réduire le nombre de demandes à traiter et les arriérés afin de rattraper son retard et de respecter ses normes de service pour les nouvelles demandes.

9.25 En plus de ses normes de service, en mars 2022, le Ministère avait commencé à communiquer sur son site Web les délais de traitement prévus pour bon nombre de ses programmes de résidence permanente. Toutefois, l'estimation présentée se fondait sur les temps d'attente pour les demandes réglées au cours des six mois précédents. Elle ne tenait pas compte du volume de demandes déjà reçues ou en retard, lesquelles ont une incidence importante sur les temps d'attente.

5 **Contrôles de réception des demandes** – Mesures qui limitent le nombre de demandes de résidence permanente qui seront acceptées aux fins de traitement au cours d'une période donnée, de façon à limiter le nombre de demandes ajoutées au nombre de demandes à traiter.

Pièce 9.6 – Au début de 2022, le volume de demandes à traiter excédait le nombre de demandes pouvant être traitées au titre de la majorité des programmes

Programme



* Chaque demande représente une demandeuse ou un demandeur.

Source : D'après des données fournies par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada

Recommandation

9.26 Afin de pouvoir fournir aux personnes qui soumettent une demande des attentes claires en ce qui concerne le temps d'attente probable avant d'obtenir une décision, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada devrait établir des normes de service réalistes et réalisables pour le traitement des demandes de résidence permanente, y compris les demandes dans le cadre des programmes pour les personnes réfugiées. De plus, l'information en ligne concernant les délais de traitement prévus devrait être fournie à toutes les personnes

qui soumettent une demande de résidence permanente et tenir compte du volume et de l'ancienneté des demandes que le Ministère doit déjà traiter.

Réponse du Ministère – *Recommandation acceptée.*

Les réponses détaillées se trouvent dans les **Recommandations et réponses** à la fin du présent rapport.

Des arriérés persistants, particulièrement dans le cas des programmes pour les personnes réfugiées

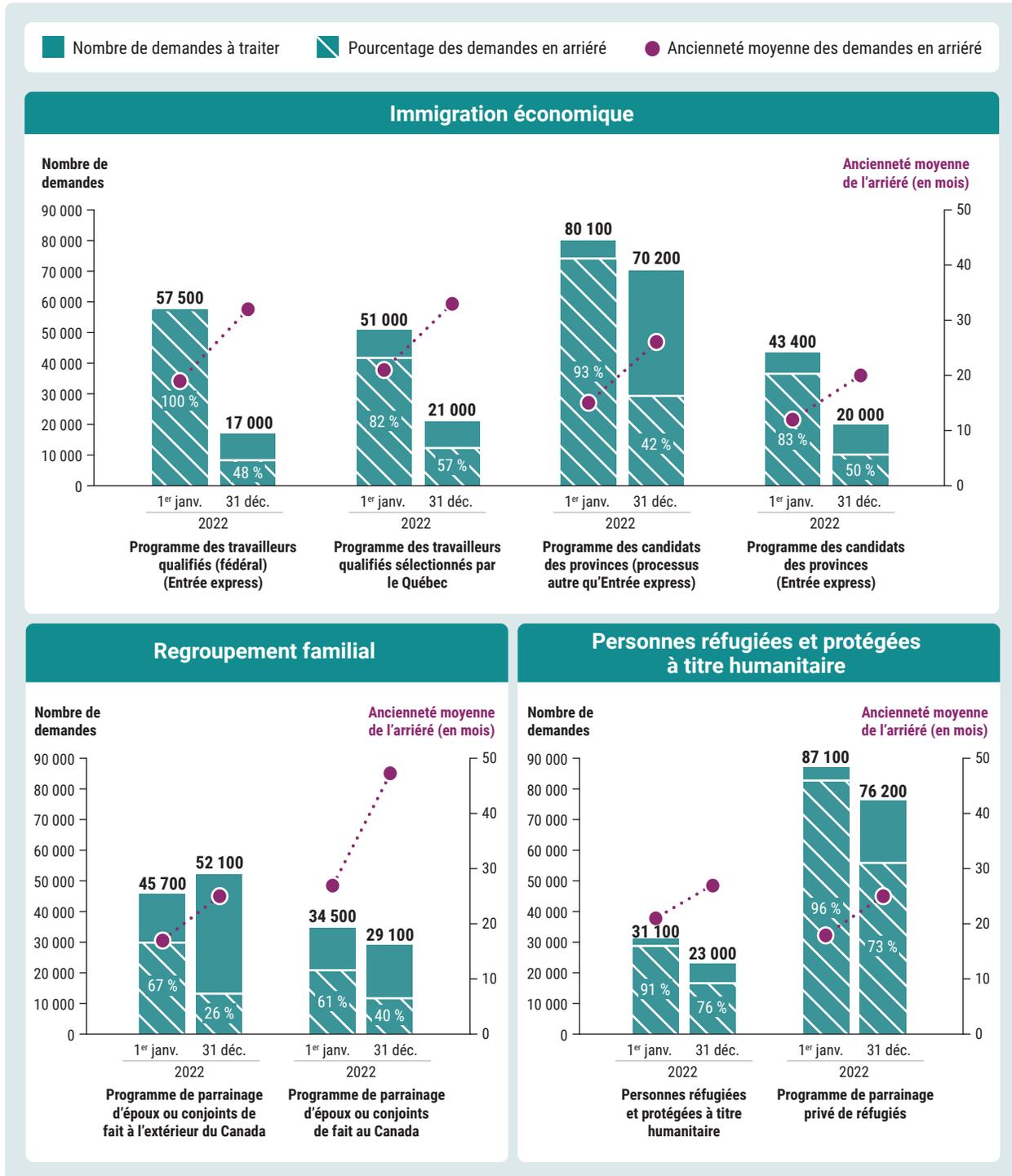
Constatations

9.27 Nous avons constaté qu'en 2022, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada avait réussi à réduire le nombre de demandes en arriéré présentées au titre de ses programmes des catégories de l'immigration économique et du regroupement familial. Par exemple, dans le cadre du Programme des travailleurs qualifiés (fédéral) – un programme de la catégorie de l'immigration économique –, le nombre de demandes en arriéré avait diminué, passant de 57 500 demandes en janvier 2022 à 8 200 demandes en décembre 2022 (voir la pièce 9.7).

9.28 Même si le Ministère avait réduit le nombre de demandes en arriéré, nous avons constaté qu'il subsistait un nombre important de demandes en arriéré dans l'ensemble des programmes à la fin de 2022. Le Ministère s'est donné pour objectif de traiter 80 % des demandes conformément à ses normes de service. Toutefois, le volume de demandes qui étaient toujours en arriéré à la fin de 2022 dépassait largement 20 % dans tous les programmes. Par exemple, la pièce 9.7 montre que dans le Programme des candidats des provinces (Entrée express), 83 % des demandes étaient en arriéré au début de 2022 et que la proportion était passée à 50 % à la fin de l'année.

9.29 Nous avons également constaté que l'ancienneté des demandes en arriéré avait augmenté dans l'ensemble des programmes, ce qui indiquait que le Ministère avait réglé beaucoup de nouvelles demandes au lieu de régler des demandes qui étaient en attente depuis plus longtemps. Par exemple, dans le Programme des candidats des provinces (Entrée express), l'ancienneté des demandes en arriéré avait augmenté pour passer de 12 à 20 mois, tandis que dans le Programme de parrainage d'époux ou conjoints de fait au Canada, l'ancienneté était passée de 27 à 47 mois.

Pièce 9.7 – L'ensemble des programmes de résidence permanente comportait d'importants arriérés de demandes en attente de traitement qui persistaient depuis longtemps, plus de la moitié des demandes étant encore en retard de traitement à la fin de 2022



Source : D'après des données fournies par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada

9.30 De plus, nous avons constaté que le Ministère avait fait peu de progrès dans la réduction du nombre de demandes en attente de traitement depuis longtemps présentées au titre des programmes pour les réfugiés que nous avons examinés. Parmi les trois catégories de programmes de résidence permanente, la catégorie des personnes réfugiées demeurait celle dont les délais de traitement moyen des demandes étaient les plus longs. À la fin de 2022, environ 99 000 demandes au titre des programmes pour les réfugiés étaient toujours en attente de traitement, et bon nombre des personnes ayant présenté ces demandes attendront des années avant qu'une décision ne soit rendue dans le contexte de traitement actuel. La capacité du Ministère à réduire les arriérés dans ces programmes est limitée par le nombre d'admissions permises au titre des programmes pour les réfugiés selon le Plan des niveaux d'immigration. Par exemple, au début de 2022, le nombre de demandes présentées au titre du Programme de parrainage privé de réfugiés en attente de traitement était déjà trois fois plus élevé que le nombre de personnes réfugiées que le Ministère pouvait admettre au cours de cette année, en plus des 20 000 nouvelles demandes. Le tout mis ensemble, cela a limité la capacité du Ministère de réduire son arriéré de longue date (voir la pièce 9.6).

9.31 Nous avons aussi constaté qu'il y avait des écarts dans la taille et l'ancienneté des arriérés de demandes selon le pays de citoyenneté dans le cadre de sept des huit programmes de résidence permanente que nous avons examinés. Ces écarts étaient plus fréquents dans le cadre du Programme des réfugiés parrainés par le gouvernement, du Programme de travailleurs qualifiés (fédéral) et du Programme de parrainage d'époux ou de conjoints de fait à l'extérieur du Canada.

9.32 Par exemple, dans le cadre du Programme des réfugiés parrainés par le gouvernement, plus de la moitié des demandes provenant de citoyennes et de citoyens de la Somalie et de la République démocratique du Congo était en arriéré. À titre de comparaison, seulement un tiers des demandes provenant de citoyennes ou de citoyens de la Syrie était en arriéré. Ces trois pays comptaient le plus grand nombre de demandes présentées au titre du Programme des réfugiés parrainés par le gouvernement. La capacité limitée des bureaux chargés du traitement de ces demandes est un facteur ayant joué un rôle. (Voir les paragraphes 9.44 à 9.53 pour obtenir des précisions.)

9.33 Comme les personnes réfugiées ayant présenté une demande n'habitent plus leur pays de citoyenneté, les conditions de leur pays de résidence ont également une incidence sur le traitement de leur demande. Les fonctionnaires du Ministère nous ont dit que les délais de traitement pouvaient être allongés pour certaines personnes à l'origine des demandes selon les conditions propres à leur pays de résidence. Par exemple, il peut être impossible pour une ou un fonctionnaire de mener des entrevues dans des régions éloignées ou dangereuses. En outre, les demandeuses et demandeurs peuvent devoir attendre avant

d'obtenir les documents exigés pour leur demande, comme les résultats d'un examen médical. Nous avons relevé que certains bureaux avaient élaboré des solutions en vue de surmonter ces difficultés, comme des outils d'évaluation pour déterminer si une entrevue était vraiment nécessaire ou des entrevues virtuelles (lorsque des services Internet et d'interprétation étaient disponibles).

9.34 Nous avons aussi constaté que le Ministère n'effectuait pas de suivi ou d'analyse des délais de traitement ou des arriérés par pays de citoyenneté. Il a effectué une **analyse comparative entre les sexes plus**⁶ pour comprendre la composition par genre des nouvelles admissions, mais cette analyse n'a pas examiné les écarts dans les résultats sur les délais de traitement selon le genre ou d'autres facteurs identitaires croisés, comme la race, la citoyenneté ou le pays de résidence.

9.35 En 2021, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada s'est engagé à recenser la discrimination systémique et les obstacles dans ses politiques, programmes et initiatives et à y remédier. Dans sa Stratégie de lutte contre le racisme 2.0 (2021-2024), le Ministère a présenté son engagement à recenser les écarts dans les résultats pour les demandeuses et demandeurs et à y remédier, notamment en se servant de renseignements sur la race et de renseignements ethnoculturels pour évaluer les disparités dans les délais de traitement. Nous avons constaté que le Ministère ne recueillait pas ces renseignements auprès des personnes présentant une demande d'une manière qui lui permettrait de relever de telles disparités. En outre, le Ministère ne disposait d'aucun plan ni d'aucun calendrier à cette fin, malgré l'engagement qu'il avait pris dans le cadre de la Stratégie de lutte contre le racisme de surveiller les écarts dans les résultats d'ici le 31 mars 2024.

Recommandation

9.36 Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada devrait prendre des mesures immédiates pour relever les écarts dans les délais de traitement et y remédier afin d'appuyer le traitement en temps opportun de l'entièreté des demandes dans le cadre de tous les programmes de résidence permanente, en vue de respecter les cibles d'admission annuelles établies dans le Plan des niveaux d'immigration. En outre, il devrait élaborer et mettre en œuvre un plan pour la collecte de

6 **Analyse comparative entre les sexes plus** – Processus analytique qui fournit une méthode rigoureuse pour évaluer les inégalités systémiques ainsi qu'un moyen de déterminer les répercussions potentielles des politiques, des programmes et des initiatives sur divers groupes de personnes, dont les femmes, les hommes et les personnes de diverses identités de genre. L'indication « plus » dans la désignation reconnaît que l'analyse comparative entre les sexes ne se limite pas aux différences biologiques (sexe) et socioculturelles (genre) et prend en compte de nombreux autres facteurs identitaires comme la race, l'origine ethnique, la religion, l'âge et les habiletés physiques ou mentales.

renseignements sur la race et de renseignements ethnoculturels directement auprès des demandeuses et demandeurs afin de s’attaquer aux disparités raciales dans les délais de traitement.

Réponse du Ministère – *Recommandation acceptée.*

Les réponses détaillées se trouvent dans les **Recommandations et réponses** à la fin du présent rapport.

Les interruptions fréquentes dans le traitement des demandes

Constatations

9.37 Nous avons constaté que les demandes en arriéré faisaient souvent l’objet de plusieurs retards et étaient soumises à de longues périodes d’inactivité à partir du moment où elles étaient présentées. Le traitement des demandes était souvent retardé pour de nombreuses raisons (voir la pièce 9.8). Même si certains de ces retards étaient attribuables à la personne à l’origine de la demande (notamment des délais avant de soumettre les renseignements ou les documents demandés), nous avons constaté que sur les cinq motifs de retard les plus fréquents, quatre découlaient des pratiques de gestion des demandes à traiter d’Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada. En moyenne, chaque retard avait pour effet d’interrompre le traitement des demandes pendant une période de quatre mois à un an ou même plus.

9.38 Dans tous les programmes, les demandes étaient fréquemment en attente avant même le début de leur traitement initial. Cette situation a entraîné les retards les plus importants pour les personnes réfugiées : nous avons constaté que les demandes de ces personnes demeuraient en attente pendant une période de 15 à 20 mois (en moyenne) avant d’être préparées pour l’évaluation initiale de la recevabilité. Les retards dans les demandes présentées au titre des programmes de la catégorie de l’immigration économique et du regroupement familial variaient de 4 à 10 mois (en moyenne).

Pièce 9.8 – Quatre des cinq facteurs contribuant aux retards de traitement relevaient du Ministère

Motif du retard	Étape de la demande (voir la pièce 9.3)	Pourcentage des demandes touchées*
En attente de la vérification des documents et de la préparation de la demande en vue de l'évaluation de la recevabilité par le Ministère	Vérification des documents et préparation de la demande	53 %
En attente de l'évaluation de la recevabilité par le Ministère	Évaluation de la recevabilité	50 %
Retards dans la demande de renseignements additionnels par les agentes ou agents du Ministère auprès des personnes à l'origine de la demande ou les entrevues pour déterminer la recevabilité	Évaluation de la recevabilité	21 %
En attente de la réception des renseignements additionnels demandés auprès des personnes à l'origine de la demande	Évaluation de la recevabilité	17 %
En attente qu'une agente ou un agent effectue l'évaluation de l'admissibilité de la demande	Évaluation de l'admissibilité	15 %

* Étant donné que certaines demandes ont connu plusieurs types de retards, le total dépasse 100 %.

Source : D'après un échantillon représentatif de 408 demandes (ayant été présentées au titre de 8 programmes de résidence permanente) dont l'ancienneté allait de 6 mois à plus de 4 ans à partir de la date de la présentation de la demande. Le pourcentage tient compte des différents volumes de demandes dans chacun des 8 programmes.

9.39 Nous avons aussi constaté que des retards s'étaient produits fréquemment tout au long de 2022, et ce, même lorsque les demandes en arriéré passaient à l'étape de l'évaluation de la recevabilité. Nous avons constaté qu'à cette étape, les agentes et agents tardaient souvent à demander les renseignements requis aux demandeuses et aux demandeurs et à évaluer les renseignements reçus.

9.40 Pour atteindre les cibles d'admission de résidentes permanentes et de résidents permanents, les agentes et agents règlent un nombre établi de demandes chaque année. En outre, des agentes et agents peuvent se faire réaffecter à d'autres programmes ou priorités, ce qui peut entraîner des retards dans le traitement de demandes en cours. Nous avons noté qu'un retard augmentait la probabilité que des documents soient nécessaires aux fins du traitement d'une demande, ce qui entraînait des retards supplémentaires. Par exemple, dans plus du tiers des demandes en arriéré que nous avons examinées, nous avons constaté que le délai de validité des examens médicaux au titre de l'immigration avait expiré. (Ce problème était particulièrement répandu pour les demandes présentées dans le cadre de programmes de parrainage de membres de la famille à l'extérieur du Canada dans la catégorie du regroupement familial.)

9.41 Certains retards sont survenus pour des motifs qui ne relevaient pas du Ministère, notamment la nécessité d'attendre que des demandeuses et demandeurs soumettent les renseignements

demandés ou que les partenaires en matière de sécurité rendent une décision. Des retards liés à la sécurité se sont produits dans environ 5 % des demandes comprises dans notre échantillon.

9.42 Pour orienter le traitement des demandes, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada utilise une série de codes de dossiers électroniques, y compris les codes d'identification d'anciens membres du personnel. Nous avons examiné près de 6 000 demandes de résidence permanente et avons constaté que 57 demandes (environ 1 % des demandes) avaient été assignées à des codes d'anciens membres du personnel. Toutes ces demandes avaient été retardées, les retards allant de 4 à 22 mois. Nous avons porté ces demandes à l'attention du Ministère et celui-ci avait réassigné toutes ces demandes à la fin de la période visée par l'audit. Nous n'avons pas constaté d'autres retards attribuables à l'utilisation par le Ministère d'autres codes de dossiers électroniques.

Recommandation

9.43 Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada devrait examiner les demandes en arriéré afin de relever les retards de traitement dont il est responsable et d'y remédier, ce qui comprend le fait d'attendre que les agentes et agents prennent des mesures ou fassent un suivi. Le Ministère devrait également accorder la priorité au règlement des demandes en arriéré depuis longtemps tout en s'efforçant d'atteindre les cibles d'admission annuelles établies dans le Plan des niveaux d'immigration.

Réponse du Ministère – *Recommandation acceptée.*

Les réponses détaillées se trouvent dans les **Recommandations et réponses** à la fin du présent rapport.

Les arriérés persistaient dans certains bureaux malgré l'augmentation des ressources

Importance de cette constatation

9.44 Cette constatation est importante parce que les personnes présentant une demande dans le cadre des différents programmes devraient pouvoir tirer parti des efforts déployés par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada pour améliorer le processus de traitement et réduire les arriérés, peu importe le bureau où leur demande est acheminée aux fins de traitement.

Contexte

9.45 Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada compte un effectif d'environ 2 600 personnes qui traitent les demandes de résidence permanente dans 87 bureaux au Canada et à l'étranger. Chaque bureau se voit attribuer un nombre cible de demandes à traiter chaque année en fonction des demandes soumises dans la région géographique qui lui a été attribuée. Selon le plan de ressourcement du Ministère, la capacité du bureau est censée correspondre au nombre de demandes à traiter qui lui sont assignées. Le lieu où se trouve la demandeuse ou le demandeur au moment de présenter sa demande détermine le bureau où la demande est acheminée aux fins de traitement. Tous les bureaux sont assujettis aux mêmes normes de service en matière de traitement des demandes. Le Ministère s'appuie sur des mesures à court terme, comme des affectations temporaires et des heures supplémentaires, pour augmenter la capacité au besoin.

Des capacités de traitement différentes d'un bureau à l'autre

Constatations

9.46 Nous avons constaté que certaines personnes attendaient plus longtemps que d'autres avant que leur demande ne soit traitée en raison du bureau où leur demande était acheminée aux fins de traitement. En 2022, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada a reçu des fonds additionnels en vue d'améliorer les délais de traitement et de résorber l'accumulation de demandes. Il a embauché près de 1 000 nouveaux membres du personnel dans l'ensemble de ses bureaux de traitement. Toutefois, nous avons encore constaté de grands écarts dans les délais de traitement et l'accumulation des demandes d'un bureau à l'autre.

9.47 Nous avons constaté une accumulation de demandes dans certains bureaux au Canada et à l'étranger qui avaient moins de personnel pour traiter les demandes. Par exemple, près de la moitié des demandes au titre du Programme des réfugiés parrainés par le gouvernement et du Programme de parrainage privé de réfugiés qui étaient en arriéré provenaient des bureaux de Nairobi (Kenya) et de Dar es-Salaam (Tanzanie). Toutefois, même avec l'ajout d'agentes et d'agents temporaires en 2022, le bureau de Nairobi comptait environ la moitié du personnel, mais presque le double de la charge de travail assignée au bureau d'Ankara (Turquie). De même, le bureau de Dar es-Salaam avait un effectif comparable, mais une charge de travail cinq fois plus élevée que la charge de travail du bureau de Rome (Italie).

9.48 Le Ministère a reconnu que ses bureaux en Afrique subsaharienne étaient touchés par un manque chronique de ressources. Néanmoins, il a continué d'attribuer à ses bureaux d'Afrique subsaharienne des volumes de demandes parmi les plus élevés au

titre des programmes des catégories du regroupement familial et des personnes réfugiées, et il n'avait aucun plan immédiat pour réduire l'importante accumulation de demandes et les temps d'attente plus longs auxquels étaient assujetties les personnes à l'origine de ces demandes.

9.49 Grâce aux applications numériques, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada peut redistribuer les demandes en attente de traitement depuis longtemps vers les bureaux ayant la capacité nécessaire pour assurer un traitement plus rapide. Toutefois, nous avons constaté que les demandes présentées au titre des programmes des catégories du regroupement familial et des personnes réfugiées aux bureaux de Dar es-Salaam ou de Nairobi, – lesquels avaient tous les deux une charge de travail élevée et une accumulation importante de demandes à traiter – ne faisaient pas l'objet d'un transfert vers un autre bureau. En outre, les fonctionnaires du Ministère nous ont indiqué qu'il n'était pas prévu de transférer les demandes en arriéré vers d'autres bureaux ayant la capacité requise pour les traiter. Les personnes ayant présenté ces demandes devaient donc redoubler de patience.

9.50 Nous avons également constaté que les bureaux en Afrique subsaharienne n'étaient pas en mesure d'atteindre certaines cibles qui leur avaient été assignées pour les programmes de regroupement familial et les programmes pour les personnes réfugiées en 2022, ce qui pénalisait encore davantage les personnes qui avaient été dirigées vers ces bureaux pour le traitement de leurs demandes. Par exemple, en ce qui concerne le Programme des réfugiés parrainés par le gouvernement, les fonctionnaires nous ont indiqué que d'autres bureaux mieux pourvus en ressources, comme ceux au Moyen-Orient, avaient reçu la consigne de dépasser les cibles qui leur avaient été assignées avec les demandes de leurs propres charges de travail, pour atteindre les objectifs du Plan des niveaux d'immigration.

9.51 En 2016, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada a annoncé une transition vers un traitement axé sur les capacités, c'est-à-dire un traitement dans le cadre duquel les charges de travail seraient transférées en fonction des ressources disponibles dans l'ensemble de ses bureaux. Le Ministère considérait que ce changement serait déterminant pour soulager certains bureaux ayant un excédent de demandes, pour réduire les écarts régionaux dans les délais de traitement et pour réduire les arriérés. Nous avons constaté que le Ministère n'avait pas effectué la transition vers le traitement axé sur les capacités et qu'il continuait d'assigner les charges de travail aux bureaux en fonction des volumes de demandes dans leur région géographique assignée, sans tenir compte de leur capacité de traiter les demandes. Par conséquent, les arriérés régionaux continuaient de s'accumuler pour les demandes présentées au titre du programme de parrainage de membres de la famille à l'extérieur du Canada et des programmes pour les personnes réfugiées dans certains bureaux ayant une capacité limitée.

9.52 De plus, nous avons constaté des lacunes fondamentales dans les renseignements du Ministère concernant la capacité de traitement au sein de ses bureaux : le Ministère ne savait pas si ces bureaux disposaient des ressources requises pour assurer le traitement du volume de demandes qui leur était assigné. Nous sommes d’avis que le Ministère ne peut pas efficacement adopter un traitement axé sur les capacités en l’absence de renseignements fiables sur les capacités en place. Au moment de notre audit, le Ministère étudiait encore des façons de surveiller la capacité de chaque bureau afin de mieux favoriser le traitement rapide. Le Ministère s’attend à commencer à effectuer ce suivi à compter de 2026, soit 10 ans après avoir indiqué qu’il était passé au traitement axé sur les capacités.

Recommandation

9.53 Pour améliorer l’uniformité des délais de traitement dans l’ensemble de ses bureaux, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada devrait faire correspondre les charges de travail aux ressources disponibles et devrait fonder ses décisions sur des données fiables concernant la capacité disponible dans ses bureaux. Le Ministère devrait prendre des mesures immédiates pour résorber l’accumulation des demandes dans certains bureaux dont la capacité est limitée.

Réponse du Ministère – *Recommandation acceptée.*

Les réponses détaillées se trouvent dans les **Recommandations et réponses** à la fin du présent rapport.

Les nouveaux outils numériques ne profitaient pas de façon égale à tous les programmes ou à toutes les personnes présentant une demande

Importance de cette constatation

9.54 Cette constatation est importante parce que les nouveaux outils numériques visent à accroître l’efficacité du traitement des demandes et à réduire les temps d’attente pour les personnes présentant une demande dans le cadre de l’ensemble des programmes. Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada devrait savoir si ses outils fonctionnent comme prévu, surveiller les effets négatifs non intentionnels sur les demandeuses et demandeurs et réduire ces effets, le cas échéant.

Contexte

9.55 En raison de la pandémie de COVID-19, le Ministère est passé à un environnement de traitement numérique plus rapidement que prévu. Il s’attendait à mettre en place son initiative de modernisation

de la plateforme numérique d'ici 2026. Cette plateforme a comme objectif d'aider le Ministère à effectuer la transition des processus sur papier vers les portails en ligne et le traitement numérique pour toutes les demandes de résidence permanente. La fermeture des bureaux de traitement au début de la pandémie a entraîné la nécessité d'effectuer une transition rapide vers la présentation et le traitement des demandes en ligne. À ce moment-là, les programmes de résidence permanente en dehors du système Entrée express s'appuyaient en grande partie sur un processus sur papier.

9.56 En avril 2021, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada a lancé le Portail de résidence permanente à titre de solution provisoire pour permettre la présentation par voie électronique de demandes et de documents à l'appui. Le portail a été lancé au départ pour certains programmes de la catégorie de l'immigration économique et du regroupement familial. En date d'octobre 2022, toutes les personnes présentant une demande dans le cadre de tous les programmes de ces catégories devaient obligatoirement le faire par voie électronique. (Des exceptions étaient toutefois faites pour les personnes n'étant pas en mesure de procéder de cette façon). Le Ministère a également converti en format numérique la plupart des demandes présentées sur papier et certains répertoires de demandes en format papier aux fins de traitement. Au début de 2023, il avait numérisé plus de 180 000 demandes présentées sur papier.

9.57 Pour réduire les délais de traitement et résorber l'accumulation de demandes, le Ministère a lancé un outil automatisé d'évaluation de la recevabilité dans le cadre du Programme de parrainage d'époux ou conjoints de fait au Canada en avril 2021. Cet outil s'appuie sur des critères établis pour évaluer la recevabilité des demandes et l'admissibilité du parrainage et trier les demandes dans deux catégories. Les demandes qui répondent à ces critères pour la recevabilité sont approuvées automatiquement et passent à la prochaine étape du traitement. Les demandes qui ne satisfont pas aux critères de l'outil sont acheminées à une agente ou à un agent qui effectue manuellement une évaluation de la recevabilité. Dans les deux cas, l'admissibilité des demandes est évaluée manuellement et les décisions définitives sont rendues par une agente ou un agent.

9.58 L'outil vise à transférer une partie du temps économisé grâce à l'automatisation aux demandes qui requièrent une évaluation manuelle afin de réduire le temps d'attente pour toutes les personnes à l'origine d'une demande. Vers la fin de la période visée par notre audit, soit décembre 2022, le Ministère avait déjà commencé à élargir l'utilisation d'outils semblables dans le cadre d'autres programmes de résidence permanente, notamment le Programme de parrainage privé de réfugiés.

Les écarts dans les temps d'attente

Constatations

9.59 Nous avons constaté qu'au moment d'élaborer l'outil automatisé d'évaluation de la recevabilité des demandes présentées dans le cadre du Programme de parrainage d'époux ou conjoints de fait au Canada, nous avons constaté qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada avait évalué les résultats de l'outil conformément aux exigences énoncées dans la Directive sur la prise de décisions automatisée. Le Ministère avait aussi réalisé les exercices d'atténuation des répercussions requis, notamment un examen par les pairs et une analyse comparative entre les sexes plus. Il avait également établi un plan d'assurance de la qualité pour vérifier si l'outil rendait la même décision qu'une agente ou un agent.

9.60 L'utilisation de l'outil pour trier les demandes en deux groupes – à savoir un groupe pour les demandes passant automatiquement l'étape de l'évaluation de la recevabilité et l'autre pour les demandes nécessitant une évaluation manuelle – ne devait pas toucher de manière importante ou disproportionnée les demandeuses et demandeurs, dans la mesure où les ressources étaient affectées de sorte à assurer des délais de traitement sensiblement égaux entre les deux groupes. Toutefois, une fois l'outil mis en oeuvre, le Ministère n'a pas effectué de suivi pour savoir si l'outil avait réussi à réduire le délai de traitement global pour toutes les personnes présentant une demande, comme prévu..

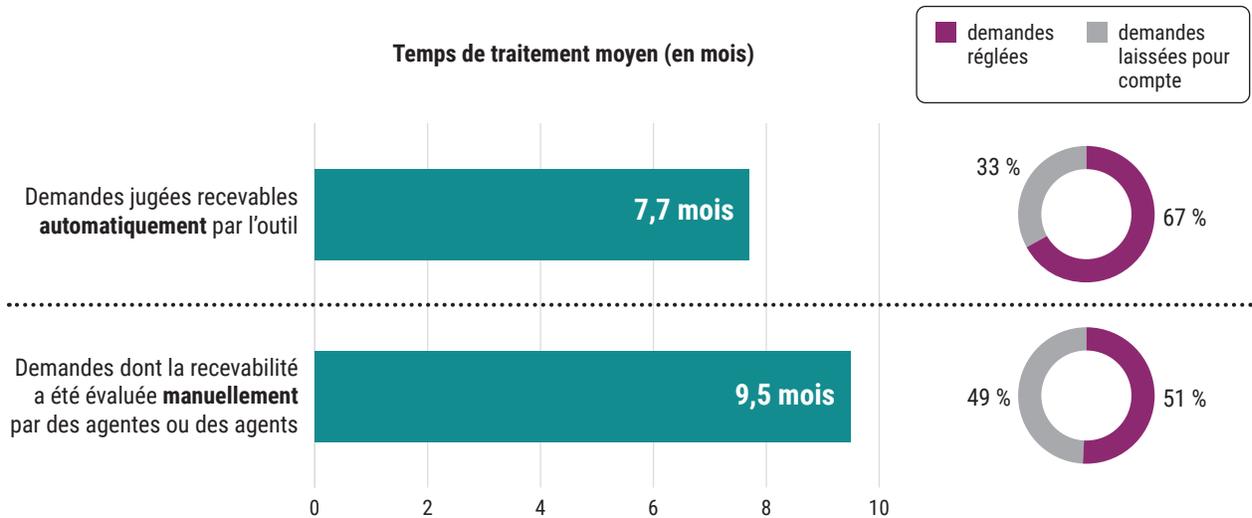
9.61 Nous avons constaté que les demandes pour lesquelles une décision sur la recevabilité avait été rendue de manière automatisée avaient été réglées, en moyenne, environ deux mois plus rapidement que les demandes pour lesquelles une décision automatisée n'avait pas été rendue (voir la pièce 9.9). Le Ministère savait que, pour répondre aux cibles d'admission en hausse, les demandes jugées recevables automatiquement par l'outil étaient réglées plus rapidement alors que celles qui faisaient l'objet d'une évaluation manuelle de la recevabilité étaient laissées pour compte. Toutefois, il n'avait pas de plan pour réduire cet écart dans la mesure du possible.

9.62 Nous avons aussi constaté que l'outil orientait les demandes des personnes originaires de certains pays vers le traitement manuel à des taux plus élevés et que les délais de traitement de ces demandes étaient plus longs que la moyenne. Par exemple, la quasi-totalité des demandes de personnes d'origine haïtienne étaient acheminées vers le traitement manuel, et ces personnes attendaient deux fois plus longtemps avant de recevoir une décision définitive. Parallèlement, les demandes des personnes originaires d'autres pays, notamment l'Inde et

la Corée du Sud, recevaient des décisions quant à leur recevabilité par l'outil automatisé à des taux plus élevés dans des délais de traitement plus rapides que la moyenne.

9.63 Nous remarquons que les demandes acheminées par l'outil vers un traitement manuel peuvent être plus complexes en raison de conditions propres aux pays, ce qui entraîne des retards et des délais prolongés de traitement. Toutefois, le Ministère n'avait pas examiné la mesure selon laquelle la complexité des demandes a des répercussions sur les délais de traitement ni réaffecté suffisamment de ressources additionnelles pour réduire les retards subis par certains groupes de demandeuses et demandeurs.

Pièce 9.9 – Les demandes jugées recevables automatiquement étaient réglées plus rapidement que celles qui faisaient l'objet d'une évaluation manuelle



Source : D'après des données fournies par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada

Recommandation

9.64 Afin d'appuyer le traitement en temps opportun de l'ensemble des demandes, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada devrait examiner les écarts dans les résultats en ce qui concerne les délais de traitement liés à la mise en œuvre des outils de prise de décisions automatisée et réduire ces écarts dans la mesure du possible, notamment en réaffectant un nombre suffisant de ressources aux demandes dirigées vers le traitement manuel.

Réponse du Ministère – *Recommandation acceptée.*

Les réponses détaillées se trouvent dans les **Recommandations et réponses** à la fin du présent rapport.

Incapacité pour les personnes présentant une demande dans le cadre des programmes pour les personnes réfugiées d'accéder aux portails en ligne visant à réduire les délais de traitement

Constatations

9.65 Nous avons constaté qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada avait élargi l'accès aux portails de demandes en ligne en 2021 et en 2022, portant à 20 le nombre de programmes de résidence permanente participants. Auparavant, seules les demandes au titre des quatre programmes de la catégorie de l'immigration économique dans le cadre d'Entrée Express pouvaient être présentées par l'entremise d'un portail en ligne. Nous avons constaté que des avantages de cette transition vers des portails en ligne commençaient à se manifester en 2022. Par exemple, nous avons constaté que les demandes au titre du Programme des candidats des provinces (processus autre qu'Entrée express) présentées par l'entremise du portail au début de 2022 étaient plus susceptibles d'être réglées dans l'année en cours que les demandes présentées sur papier.

9.66 Toutefois, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada n'avait pas créé de portail en ligne pour ses programmes pour les personnes réfugiées. La plupart des demandes au titre de ces programmes étaient présentées électroniquement par courriel non sécurisé et saisies manuellement dans le système de traitement du Ministère. Il s'agit d'un processus qui comporte des risques en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité, et des inefficacités. Le Ministère avait initialement cerné le besoin de mettre en place un portail de demande en ligne pour répondre à ces préoccupations en 2016. Toutefois, les solutions avaient sans cesse été reportées en raison d'un changement de priorités au sein du Ministère. À la fin de la période visée par l'audit, le lancement d'un portail en ligne pour le Programme de parrainage privé de réfugiés était prévu pour la fin de 2023. Un portail de demande en ligne pour tous les services offerts par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, dont le Programme des réfugiés parrainés par le gouvernement, est prévu pour la fin de 2024 dans le cadre de l'initiative de modernisation de la plateforme numérique.

Recommandation

9.67 Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada devrait, sans plus attendre, mettre en oeuvre les portails de demande en ligne pour ses programmes pour les réfugiés tout en s'efforçant d'achever son initiative de modernisation de la plateforme numérique.

Réponse du Ministère – *Recommandation acceptée.*

Les réponses détaillées se trouvent dans les **Recommandations et réponses** à la fin du présent rapport.

Conclusion

9.68 Nous avons conclu qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada avait amélioré le traitement des demandes de résidence permanente en 2022, mais que le Ministère était encore loin de respecter ses normes de service en ce qui concerne la rapidité du traitement des demandes. Dans l'ensemble des programmes que nous avons examiné, le Ministère avait réduit le volume de demandes en retard qui avaient été accumulées au cours de la pandémie, mais il restait un arriéré considérable de demandes.

9.69 Malgré avoir reçu des ressources additionnelles en 2022 en vue d'améliorer globalement les délais de traitement et réduire les arriérés, les bureaux de traitement dans certaines régions continuaient à composer avec une accumulation importante de demandes.

À propos de l'audit

Le présent rapport de certification indépendant sur l'efficacité et la rapidité du traitement effectué par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada des demandes présentées au titre de ses programmes de résidence permanente a été préparé par le Bureau du vérificateur général du Canada (BVG). Notre responsabilité était de donner de l'information, une assurance et des avis objectifs au Parlement en vue de l'aider à examiner soigneusement la gestion que fait le gouvernement des ressources et des programmes et d'exprimer une conclusion quant à la conformité du Ministère, dans tous ses aspects importants, aux critères applicables.

Tous les travaux effectués dans le cadre du présent audit ont été réalisés à un niveau d'assurance raisonnable conformément à la Norme canadienne de missions de certification (NCMC) 3001 – Missions d'appréciation directe de Comptables professionnels agréés du Canada (CPA Canada), qui est présentée dans le Manuel de CPA Canada – Certification.

Le Bureau du vérificateur général du Canada applique la Norme canadienne de gestion de la qualité (NCGQ) 1, *Gestion de la qualité par les cabinets qui réalisent des audits ou des examens d'états financiers, ou d'autres missions de certification ou de services connexes*. Cette norme exige que le BVG conçoive, mette en place et fasse fonctionner un système de gestion de la qualité qui comprend des politiques ou des procédures conformes aux règles de déontologie, aux normes professionnelles et aux exigences légales et réglementaires applicables.

Lors de la réalisation de nos travaux d'audit, nous nous sommes conformés aux règles sur l'indépendance et aux autres règles de déontologie définies dans les codes de déontologie pertinents applicables à l'exercice de l'expertise comptable au Canada, qui reposent sur les principes fondamentaux d'intégrité, d'objectivité, de compétence professionnelle et de diligence, de confidentialité et de conduite professionnelle.

Conformément à notre processus d'audit habituel, nous avons obtenu ce qui suit de la direction de l'entité :

- la confirmation de sa responsabilité à l'égard de l'objet considéré;
- la confirmation que les critères étaient valables pour la mission;
- la confirmation qu'elle nous a fourni toutes les informations dont elle a connaissance et qui lui ont été demandées ou qui pourraient avoir une incidence importante sur les constatations ou la conclusion contenues dans le présent rapport;
- la confirmation que les faits présentés dans le rapport sont exacts.

Objectif de l'audit

L'objectif de l'audit consistait à déterminer si Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada avait traité les demandes de résidence permanente de manière efficace et rapide dans le but de soutenir les objectifs du Canada en matière de croissance économique, de réunification des familles et d'aide humanitaire.

Étendue et méthode

L'audit a porté sur la rapidité et l'efficacité du traitement effectué par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada des demandes présentées au titre de huit programmes de résidence permanente. Nous avons examiné les méthodes de gestion des demandes à traiter du Ministère ainsi que les efforts qu'il a déployés de sorte à réduire les délais de traitement pour les personnes qui présentent une demande tout en assurant l'intégrité des programmes. Nous avons aussi examiné les stratégies qu'il avait mises en œuvre pour corriger les retards de traitement découlant de la pandémie de COVID-19. En nous servant des données tirées du système de traitement des cas du Ministère, nous avons quantifié les résultats des efforts du Ministère, y compris la mesure dans laquelle il avait résorbé l'accumulation des demandes et amélioré les délais de traitement au cours de 2022.

Nous avons aussi examiné la capacité de traitement et la répartition de la charge de travail du Ministère pour l'ensemble de ses bureaux et programmes. Cela comprend notamment les engagements pris en 2021 d'embaucher du nouveau personnel pour traiter l'accumulation des demandes et la transition en cours amorcée par le Ministère visant à mettre en œuvre des portails de demande en ligne et d'autres outils numériques pour améliorer l'efficacité du traitement des demandes.

Nous avons également examiné les écarts dans les résultats sur les délais de traitement et les arriérés en fonction du pays de citoyenneté de la personne à l'origine de la demande. Nous avons notamment examiné les résultats du traitement des demandes au sein des bureaux du Ministère au Canada et à l'extérieur du pays, par région, ainsi que les effets des outils automatisés d'évaluation de la recevabilité sur les demandeuses et demandeurs provenant de différents endroits dans le monde.

Notre audit a comporté un examen approfondi d'un échantillon représentatif de demandes en arriéré présentées au titre des huit programmes visés par l'audit (408 dossiers en tout). Dans le cadre de cet examen de dossiers, nous avons examiné les motifs des retards de traitement et si ces retards relevaient du Ministère ou non. La taille des échantillons représentatifs, le cas échéant, était suffisante pour tirer des conclusions sur la population échantillonnée à un niveau de confiance d'au moins 90 % et avec une marge d'erreur d'au plus 10 %.

Parmi les huit programmes que nous avons ciblés, il y avait quatre programmes de la catégorie de l'immigration économique :

- Programme des travailleurs qualifiés (Fédéral) (Entrée express);
- Programme des travailleurs qualifiés sélectionnés par le Québec;
- Programme des candidats des provinces (Entrée express);
- Programme des candidats des provinces (processus autre qu'Entrée express).

Il y avait deux programmes de la catégorie du regroupement familial :

- Programme de parrainage d'époux ou conjoints de fait à l'extérieur du Canada;
- Programme de parrainage d'époux ou conjoints de fait au Canada.

Il y avait deux programmes de la catégorie des personnes réfugiées et protégées à titre humanitaire :

- Programme des réfugiés parrainés par le gouvernement;
- Programme de parrainage privé de réfugiés.

L’audit n’a pas examiné de manière approfondie les autres programmes de résidence permanente. Ensemble, les huit programmes que nous avons examinés représentaient plus de 50 % du volume total des demandes de résidence permanente à traiter en 2022.

Nous n’avons pas examiné les programmes de résidence temporaire gérés par le Ministère.

Critères

Pour tirer une conclusion par rapport à l’objectif de notre audit, nous avons utilisé les critères suivants :

Critères	Sources
<p>Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada traite les demandes de résidence permanente de manière rapide et efficace tout en assurant l’intégrité des programmes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Loi sur l’immigration et la protection des réfugiés</i> • <i>Règlement sur l’immigration et la protection des réfugiés</i> • Lettre de mandat du ministre de l’Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté, 2021 • Conseil du Trésor, Politique sur les services et le numérique • Conseil du Trésor, Directive sur les services et le numérique • Conseil du Trésor, Politique sur les résultats • Conseil du Trésor, Directive sur les résultats • Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, Rapport annuel au Parlement sur l’immigration, 2022 • Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, plan ministériel 2022-2023 • Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, Déclaration de service • Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, Instructions sur l’exécution des programmes concernant l’équité procédurale • Nations Unies, Transformer notre monde le Programme de développement durable à l’horizon 2030

Critères	Sources
<p>Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada gère la capacité de traitement de ses réseaux et programmes pour favoriser un traitement rapide et efficace des demandes de résidence permanente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés</i> • <i>Règlement sur l'immigration et la protection des réfugiés</i> • Lettre de mandat du ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté, 2021 • Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, Rapport annuel au Parlement sur l'immigration, 2022 • Conseil du Trésor, Politique sur les résultats • Conseil du Trésor, Politique sur la gestion des personnes
<p>La transition d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada vers le traitement des demandes en ligne et l'utilisation d'outils numériques favorise le traitement rapide et efficace des demandes de résidence permanente tout en assurant l'intégrité des programmes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés</i> • <i>Règlement sur l'immigration et la protection des réfugiés</i> • Lettre de mandat du ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté, 2021 • Conseil du Trésor, Directive sur la prise de décisions automatisée • Conseil du Trésor, Politique sur les services et le numérique • Conseil du Trésor, Directive sur les services et le numérique • Conseil du Trésor, Directive sur la gestion de projets et programmes

Critères	Sources
<p>Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada effectue une analyse pour relever et régler les inégalités ou les écarts dans les résultats de divers groupes pour ce qui est du traitement des demandes de résidence permanente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés</i> • <i>Règlement sur l'immigration et la protection des réfugiés</i> • Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, Stratégie de lutte contre le racisme 2.0 • Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, Rapport annuel au Parlement sur l'immigration, 2022 • Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, plan ministériel 2022-2023 • Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, Instructions sur l'exécution des programmes concernant l'équité procédurale

Période visée par l'audit

L'audit a porté sur la période allant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2022. Il s'agit de la période à laquelle s'applique la conclusion de l'audit. Toutefois, afin de mieux comprendre l'objet considéré de l'audit, nous avons aussi examiné certains dossiers antérieurs à cette période. Nous avons notamment examiné les stratégies que le Ministère a utilisées en 2020 et en 2021 pour adapter ses activités de traitement des demandes au contexte de la pandémie de COVID-19 et les travaux de traitement qu'il a faits en 2023 à l'égard de certains dossiers compris dans notre examen.

Date du rapport

Nous avons fini de rassembler les éléments probants suffisants et appropriés à partir desquels nous avons fondé notre conclusion le 1^{er} septembre 2023, à Ottawa, au Canada.

Équipe d'audit

L'audit a été réalisé par une équipe multidisciplinaire du Bureau du vérificateur général du Canada (BVG) dirigée par Carol McCalla, directrice principale. La directrice principale est responsable de la qualité de l'audit dans son ensemble; elle doit s'assurer notamment que les travaux d'audit sont exécutés conformément aux normes professionnelles, aux exigences des textes légaux et réglementaires applicables ainsi qu'aux politiques et au système de gestion de la qualité du BVG.

Recommandations et réponses

Dans ce tableau, le numéro du paragraphe qui précède la recommandation indique l'emplacement de la recommandation dans le rapport.

Recommandation	Réponse
<p>9.26 Afin de pouvoir fournir aux personnes qui soumettent une demande des attentes claires en ce qui concerne le temps d'attente probable avant d'obtenir une décision, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada devrait établir des normes de service réalistes et réalisables pour le traitement des demandes de résidence permanente, y compris les demandes dans le cadre des programmes pour les personnes réfugiées. De plus, l'information en ligne concernant les délais de traitement prévus devrait être fournie à toutes les personnes qui soumettent une demande de résidence permanente et tenir compte du volume et de l'ancienneté des demandes que le Ministère doit déjà traiter.</p>	<p>Réponse du Ministère – Recommandation acceptée. Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada prévoit de procéder à un examen pluriannuel complet des normes de service, conformément aux exigences de la Politique sur les services et le numérique du gouvernement du Canada. Cet examen accordera la priorité à l'établissement de normes de service pour les services qui n'en ont actuellement aucune. Cela comprend les volets liés à la résidence permanente, comme les programmes fédéraux et régionaux des catégories de l'immigration économique et du regroupement familial, ainsi que du Programme de réinstallation des réfugiés. L'achèvement de cette première phase devrait avoir lieu d'ici la fin de l'exercice 2024-2025.</p> <p>Le Ministère évaluera les normes de service existantes afin de déterminer si elles sont bien complètes, utiles et pertinentes.</p> <p>Les délais de traitement affichés sont fondés sur les antécédents, ce qui signifie qu'ils sont calculés en fonction du temps qu'il a fallu pour traiter 80 % des demandes dans les six derniers mois. Même si, à l'heure actuelle, le Ministère annonce des délais de traitement rétrospectifs, de nouvelles méthodes ont été mises au point pour calculer des estimations prospectives des délais de traitement. Ainsi, le Ministère sera en mesure de fournir à la clientèle des estimations plus précises des délais d'attente, qui tiendront compte du volume et du nombre de demandes à traiter après que les clientes et clients auront soumis leur demande.</p>

Recommandation	Response
<p>9.36 Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada devrait prendre des mesures immédiates pour relever les écarts dans les délais de traitement et y remédier afin d'appuyer le traitement en temps opportun de l'entièreté des demandes dans le cadre de tous les programmes de résidence permanente, en vue de respecter les cibles d'admission annuelles établies dans le Plan des niveaux d'immigration. En outre, il devrait élaborer et mettre en œuvre un plan pour la collecte de renseignements sur la race et de renseignements ethnoculturels directement auprès des demandeuses et demandeurs afin de s'attaquer aux disparités raciales dans les délais de traitement.</p>	<p>Réponse du Ministère – Recommandation acceptée. Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada s'efforce de traiter rapidement toutes les demandes. Les demandes sont évaluées au cas par cas. Par conséquent, des écarts dans les délais de traitement sont inévitables. En outre, de nouveaux engagements à l'égard de certaines populations pourraient différer le traitement de demandes déjà soumises et en attente de traitement. Toutefois, le Ministère fera un suivi des temps d'attente et procèdera à l'examen et à l'analyse de tout écart observé.</p> <p>Le Ministère concevra et mettra en œuvre un projet pilote pour commencer à faire l'essai de méthodes de collecte de renseignements sur la race et de renseignements ethnoculturels auprès des demandeuses et demandeurs, qui seront invités à fournir ces déclarations sur une base volontaire. Grâce à ce projet pilote, le Ministère pourra tester les méthodes et déterminer quels sont les meilleurs moyens de recueillir, d'analyser et d'utiliser les données sur la race et les données ethnoculturelles dans le respect de la Stratégie de lutte contre le racisme du Ministère. Le projet pilote permettra de définir des aspects essentiels de la méthode en ce qui concerne l'intégrité des données, les normes, l'éthique, l'analyse et la protection des renseignements personnels. Étant donné que les données seraient fournies sur une base volontaire par les demandeuses et demandeurs eux-mêmes, le Ministère évaluera la taille de son échantillon et déterminera si des distorsions en découlent. Cette démarche sera indispensable pour déterminer comment utiliser les renseignements recueillis, et elle est directement liée à la nécessité pour le Ministère d'établir et de trouver une méthode solide qui assure à la fois la représentativité et qui permet d'isoler des facteurs précis qui pourraient influencer sur le traitement. Une fois la méthode établie, le Ministère pourra analyser les données et dégager des constatations. Ces constatations seront ensuite intégrées dans le contexte élargi des efforts déployés par le Ministère pour examiner le racisme dans ses politiques et ses programmes.</p> <p>L'échéancier approximatif pour le lancement de la collecte de données autodéclarées de façon volontaire concordera avec la démarche générale entreprise par le Ministère pour normaliser ses méthodes de collecte de données désagrégées.</p>

Recommandation	Response
<p>9.43 Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada devrait examiner les demandes en arriéré afin de relever les retards de traitement dont il est responsable et d’y remédier, ce qui comprend le fait d’attendre que les agentes et agents prennent des mesures ou fassent un suivi. Le Ministère devrait également accorder la priorité au règlement des demandes en arriéré depuis longtemps tout en s’efforçant d’atteindre les cibles d’admission annuelles établies dans le Plan des niveaux d’immigration.</p> <p>9.53 Pour améliorer l’uniformité des délais de traitement dans l’ensemble de ses bureaux, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada devrait faire correspondre les charges de travail aux ressources disponibles et devrait fonder ses décisions sur des données fiables concernant la capacité disponible dans ses bureaux. Le Ministère devrait prendre des mesures immédiates pour résorber l’accumulation des demandes dans certains bureaux dont la capacité est limitée.</p>	<p>Réponse du Ministère – Recommandation acceptée. Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada détermine le nombre d’admissions annuelles dans chaque catégorie d’immigration et établit l’ordre des priorités entre les objectifs de nature économique, sociale et humanitaire en fonction du Plan des niveaux d’immigration pour l’année en question. Dans bon nombre de catégories, le Ministère reçoit plus de demandes qu’il peut en traiter d’après le Plan des niveaux d’immigration. Il existe des contrôles de réception des demandes dans les secteurs d’activité liés à la résidence permanente lorsque les demandes sont soumises au moyen du système Entrée express. Cependant, ces contrôles sont absents de la plupart des autres programmes de résidence permanente, ce qui a contribué à la formation d’un arriéré de demandes.</p> <p>Le Ministère continuera de traiter les demandes (en respectant le Plan des niveaux d’immigration) afin d’éliminer les arriérés qui existent dans les programmes de résidence permanente. Le Ministère travaillera aussi à un plan de mise en œuvre relatif aux nouveaux pouvoirs conférés afin de contrôler la réception des demandes dans le cadre du Programme de parrainage privé de réfugiés. En adoptant une approche uniforme pour l’ensemble des programmes de résidence permanente, le Ministère sera mieux en mesure de prévenir et de réduire les arriérés à l’échelle des programmes. Si des arriérés persistent dans certaines régions, le Ministère continuera d’améliorer les outils de suivi et de partage de la charge de travail dont il dispose afin de déterminer les dossiers pouvant être transférés à d’autres bureaux ou d’affecter des ressources supplémentaires au besoin.</p> <p>Réponse du Ministère – Recommandation acceptée. Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada procédera à l’examen et à l’amélioration de ses outils de suivi et de partage de la charge de travail de façon à mieux déceler les problèmes de capacité et à continuer de gérer les charges de travail et à réduire les arriérés dans la mesure du possible (dans la mesure du possible selon le Plan des niveaux d’immigration).</p>

Recommandation	Response
	<p>Au cours de la pandémie de COVID-19, le Ministère a accéléré sa transition pour passer du traitement sur papier à un traitement numérique. Cette démarche a permis au Ministère de réaffecter une certaine partie de la charge de travail liée aux catégories de l'immigration économique et de la résidence temporaire pour s'adapter à la capacité disponible. La réaffectation des capacités au sein du réseau de traitement est possible dans bon nombre de secteurs et elle permet aux bureaux de se concentrer sur les cas qui requièrent des connaissances spécialisées sur la région. La plupart des demandes au titre des programmes pour les réfugiés et de nombreuses demandes au titre du regroupement familial requièrent des entrevues en personne et une compréhension approfondie des conditions, des coutumes et de la réglementation locales, ce qui nécessite l'affectation de ressources supplémentaires sur place.</p> <p>Le Ministère accroît la capacité de ses bureaux sur place grâce à des affectations temporaires et au partage de travail avec d'autres bureaux. De plus, en 2022, le Ministère a mis en place une nouvelle équipe possédant une expertise en réinstallation afin de fournir une capacité d'appoint et un soutien additionnel pour le traitement dans les missions où des demandes étaient en attente de traitement depuis longtemps, ce qui améliore la capacité de réaction à l'égard de la variation du nombre de demandes à traiter.</p> <p>Même si ces efforts ont été insuffisants en 2022, les solutions susmentionnées ont été appliquées avec succès dans une plus grande proportion en 2023 et les efforts à cet égard continueront de s'intensifier en 2024 pour réduire encore davantage les arriérés de demandes dans les régions et les écarts dans les délais de traitement régionaux des demandes au titre des programmes pour les réfugiés d'ici la fin de 2024.</p> <p>Compte tenu des complexités propres aux régions (liberté de circulation de la clientèle, conditions de sécurité, autorisations de sortie, etc.) ou de la priorité accordée aux groupes touchés des crises émergentes, un certain degré d'écart subsistera toujours dans les délais de traitement des demandes dans le contexte de la réinstallation, malgré les efforts déployés.</p>

Recommandation	Response
<p>9.64 Afin d'appuyer le traitement en temps opportun de l'ensemble des demandes, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada devrait examiner les écarts dans les résultats en ce qui concerne les délais de traitement liés à la mise en œuvre des outils de prise de décisions automatisée et réduire ces écarts dans la mesure du possible, notamment en réaffectant un nombre suffisant de ressources aux demandes dirigées vers le traitement manuel.</p>	<p>Réponse du Ministère – Recommandation acceptée. Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada s'engage à surveiller et à évaluer les effets de la prise de décisions automatisée sur le délai de traitement global des demandes des personnes retenues aux fins de traitement automatisé et manuel. Cependant, une uniformisation complète n'est pas prévue ni possible étant donné que les cas qui ne sont pas traités de façon automatisée ont tendance à être plus complexes et que leur traitement exige plus de démarches pour diverses raisons (p. ex. demande de documents additionnels aux demandeuses et demandeurs, vérification auprès des partenaires).</p> <p>La mise en œuvre d'outils de prise de décisions automatisée pour trier les demandes et évaluer la recevabilité a permis de réaliser des gains d'efficacité dans ces étapes du traitement, quel que soit le pays d'origine. Compte tenu de ces gains d'efficacité, le Ministère réaffectera des ressources aux secteurs où une capacité supplémentaire est requise dès qu'une analyse approfondie aura été effectuée, car les gains d'efficacité sont encore relativement récents.</p> <p>Il convient en outre de noter que les conditions propres à chaque pays et les facteurs externes indépendants de la volonté du Ministère continueront d'avoir une incidence lors de l'évaluation de la recevabilité et de l'admissibilité des demandes (remarque : les outils de prise de décisions automatisée ne sont pas utilisés à l'étape de la vérification de l'admissibilité). À mesure que la capacité en matière de prise de décisions automatisée se perfectionnera au Ministère, de nouvelles mesures seront prises pour appuyer la normalisation dans les secteurs d'activité au moyen de nouveaux modèles de répartition des capacités; l'objectif consiste à faire en sorte que les délais de traitement respectent les normes de service établies pour chaque secteur d'activité, quelle que soit la manière dont une demande aura été triée et traitée par un outil de prise de décisions automatisée.</p>

Recommandation	Response
<p>9.67 Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada devrait, sans plus attendre, mettre en oeuvre les portails de demande en ligne pour ses programmes pour les réfugiés tout en s’efforçant d’achever son initiative de modernisation de la plateforme numérique.</p>	<p>Réponse du Ministère – Recommandation acceptée. Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada est en voie d’intégrer à son portail de résidence permanente en ligne la possibilité de soumettre des demandes au titre du Programme de parrainage privé de réfugiés, ainsi qu’au titre du Programme des réfugiés parrainés par le gouvernement (demandes n’ayant pas fait l’objet d’une recommandation du Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés), en octobre et novembre 2023 respectivement. Au cours de 2022, des demandes au titre du Programme des réfugiés parrainés par le gouvernement recommandées par le Haut-Commissariat ont commencé à être soumises électroniquement au Ministère au moyen d’un protocole d’envoi chiffré par SharePoint, qui protège les renseignements personnels des demandeuses et demandeurs.</p>

