



Faces of Advocacy : index des autorisations

Rapport sur le traitement des demandes d'autorisation de voyage des membres de la famille élargie dans les deux premières semaines

Auteurs : Nathalie Picard, Kate Lee, Justin Griffith, D^r David Edward-Ooi Poon

Collaboratrice : Kaylee Carson

Basé sur les données du 26 octobre 2020

Introduction

Le 8 octobre 2020, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) a entamé le nouveau processus d'exemption pour les membres de la famille élargie. L'exemption des restrictions de voyage a permis aux citoyens et aux résidents permanents du Canada de se réunir en toute sécurité avec leurs frères et sœurs à l'étranger, leurs enfants d'âge adulte, leurs grands-parents et leurs conjoints de droit ou de fait au Canada. Ce processus consiste à signer une déclaration solennelle et à la soumettre à IRCC, ainsi qu'à fournir des renseignements sur le ressortissant étranger afin d'obtenir une autorisation de voyage pour entrer au Canada.

IRCC a créé deux rubriques principales pour évaluer le succès du programme d'exemption pour les membres de la famille élargie. Les voici :

- 1) Le site Web officiel du gouvernement du Canada indique qu'IRCC communiquera avec les demandeurs dans les 14 jours ouvrables suivant leur demande.
- 2) Les responsables du gouvernement ont confirmé avec le fondateur de Faces of Advocacy, D^r David Edward Ooi Poon, que les demandes d'autorisation de voyage seraient traitées par ordre chronologique. Ils ont aussi déclaré que toute demande de renseignements supplémentaires ne renverrait pas un demandeur à la fin de la file d'attente.

Cependant, l'organisme Faces of Advocacy a recueilli des données à l'interne pendant la semaine du 26 octobre 2020 selon lesquelles IRCC ne respecte pas le délai de 14 jours ouvrables dans bien des cas et qu'il ne traite pas les demandes par ordre chronologique. **Collecte de données et méthodologie**

Puisqu'IRCC n'a pas fourni de données officielles sur le processus d'exemption des membres de la famille élargie, les données figurant dans cette étude proviennent de trois sondages menés auprès de plus de 8500 membres de l'organisme Faces of Advocacy.

1. Données sur l'approbation des demandes : fournies par les personnes ayant reçu une autorisation de voyage (recueillies à l'aide d'un formulaire Google)
2. Données sur la présentation des demandes : fournies par les demandeurs (recueillies à l'aide d'un sondage sur Facebook)
3. Données sur les demandes présentées en premier : fournies par les personnes ayant présenté une demande les 8 ou 9 octobre et n'ayant pas reçu d'approbation avant le 26 octobre (recueillies à l'aide d'un formulaire Google)

Les sondages ont été menés sur une base volontaire, et rien ne garantit que tout le monde ait répondu aux sondages. En revanche, nous avons activement communiqué avec les personnes ayant reçu une autorisation de voyage afin d'obtenir des chiffres plus représentatifs. En cas de divergence, nous nous sommes appuyés sur l'hypothèse la plus prudente pour rapprocher les données. Par exemple, si le taux d'approbation indiqué par les données était supérieur à 100 % un jour donné, nous avons réduit le nombre de demandeurs n'ayant pas reçu d'approbation afin de rapprocher les données pour atteindre un taux de 100 %. S'il s'agissait d'un problème de formatage (p. ex. 10 novembre 2020 vs 11 octobre 2020) là où les dates étaient mal saisies dans le sondage, nous avons mis à jour les données en conséquence. Si une date d'entrée était incompatible (p. ex. une date de présentation ultérieure), nous avons supprimé l'observation. Ces problèmes représentent moins de 5 % de la totalité des entrées. Les données d'approbation et de présentation (en attente) des demandes contiennent respectivement 562 et 1080 entrées. Les données des demandes présentées en premier, quant à elles, comprennent un sous-ensemble des données en attente comportant 353 observations. Les données et les statistiques dont nous disposons envoient un signal d'alarme : nous ne pouvons compter que sur elles à cause de la réticence d'IRCC à rendre ses propres données publiques.

Analyse des données

Problème 1 : IRCC ne respecte pas son délai de réponse de 14 jours ouvrables.

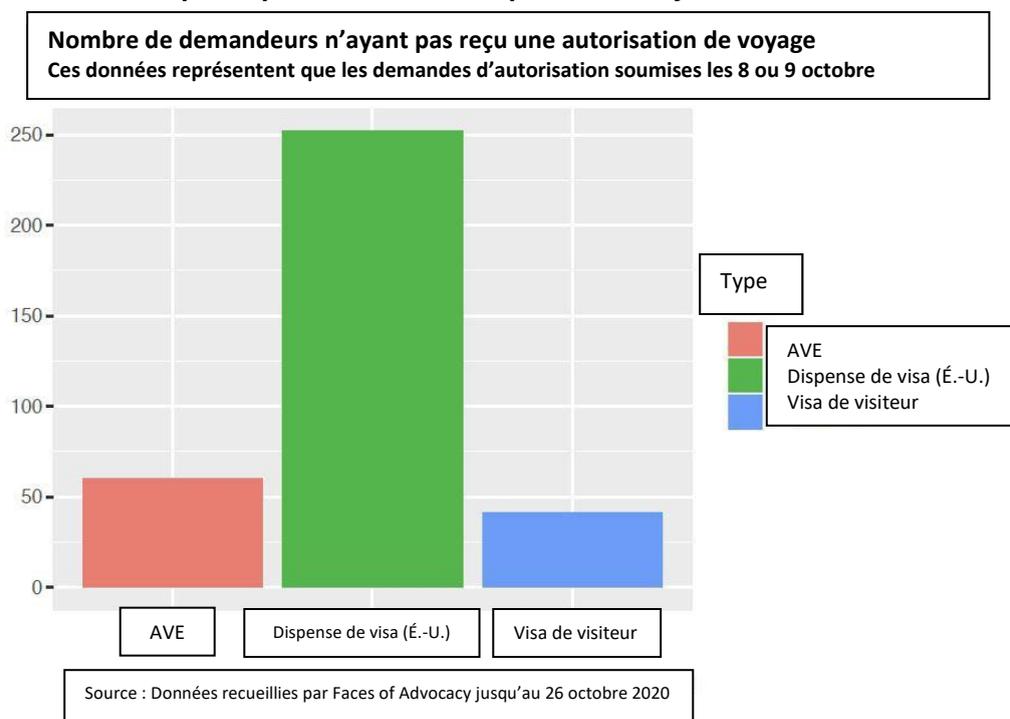


Figure 1

La figure 1 montre que le 26 octobre 2020, il y avait *plus de 350 ressortissants étrangers toujours en attente d'une réponse d'IRCC, même si beaucoup d'entre eux avaient présenté une demande le 8 ou le 9 octobre*. Un seul jour ouvrable pour traiter les demandes déposées le 8 octobre n'a pas suffi à IRCC pour respecter le délai qu'il s'était fixé.

En observant la figure 1, il est évident qu'il y a un *nombre disproportionné de demandeurs habitant aux États-Unis qui attendent toujours leur d'approbation*. Cette disparité s'explique entre autres par un nombre plus faible de demandes d'autorisation de voyage électronique (AVE) et de visa de visiteur. C'est plutôt surprenant, puisque les résidents des États-Unis n'ont normalement pas besoin d'autorisation pour entrer au Canada. *IRCC n'était donc pas prêt à traiter les demandes provenant d'un pays dispensé du visa*, puisqu'aucun système n'avait été mis en place pour trier les demandes des habitants des États-Unis. Ce manque de préparation est flagrant dans les courriels d'IRCC, renfermant des informations erronées, envoyés à plus de 200 demandeurs des États-Unis.

IRCC leur dit de fournir des renseignements auxquels ils n'ont pas accès, tels que leur numéro d'AVE et d'IUC (voir les annexes 1 et 2 pour des copies de ces courriels).

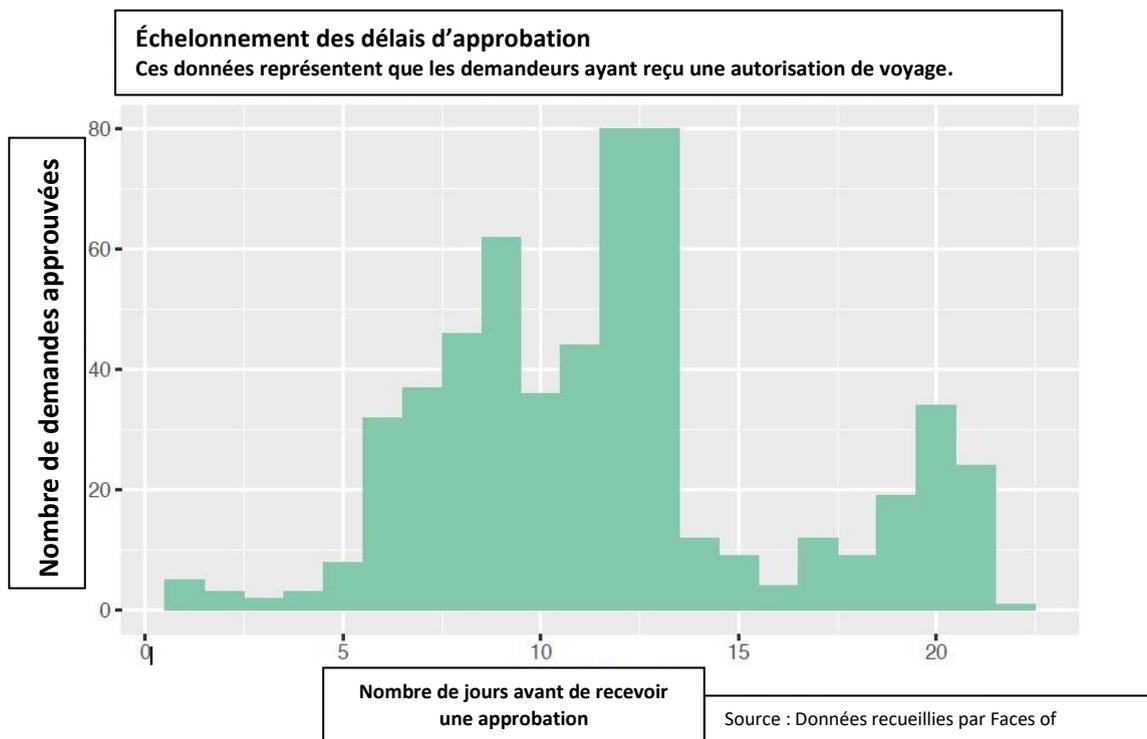


Figure 2

Après 12 jours ouvrables de traitement des demandes, il était évident le 26 octobre qu'IRCC ne traitait pas d'abord les demandes présentées en premier. La figure 2 montre que le délai de traitement médian de toutes les demandes a été de 12 jours jusqu'à présent, avec un écart-type de 4,5 jours. Toutefois, il semble qu'un nombre important d'approbations soient reçues entre 17 et 21 jours. Le délai d'attente des centaines de demandeurs qui ont présenté une demande le 8 ou le 9 octobre mais qui n'ont toujours pas d'autorisation écrite n'est pas illustré dans la figure ci-dessus.

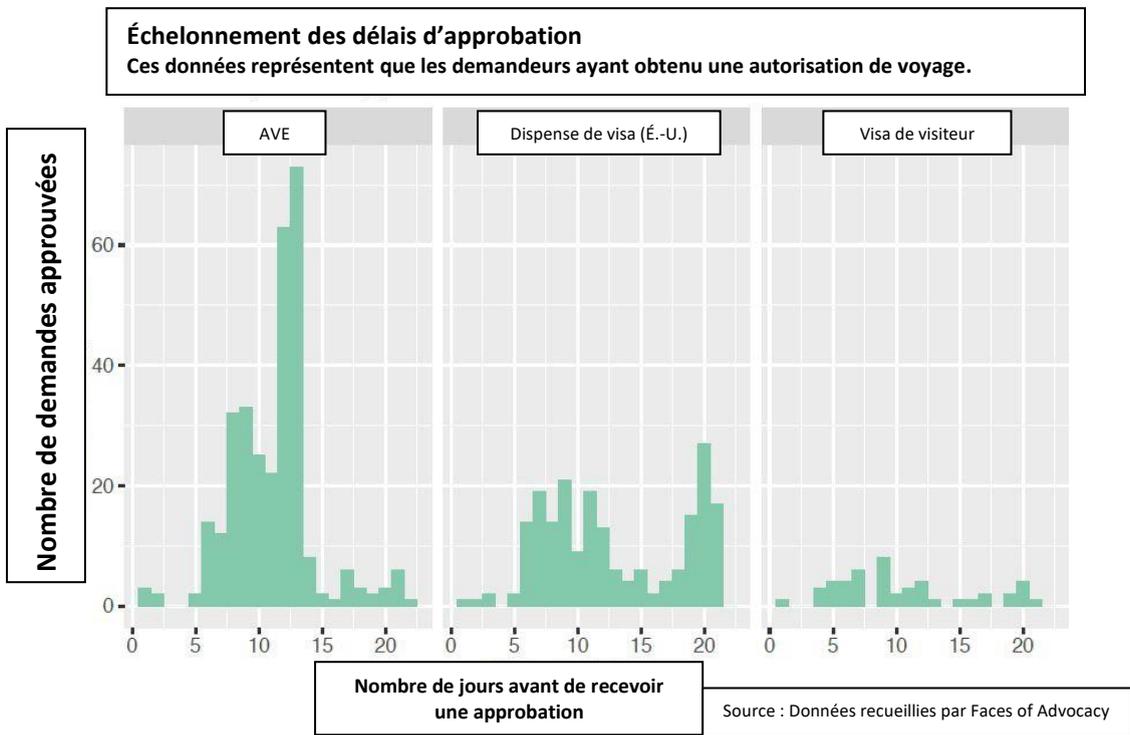


Figure 3a

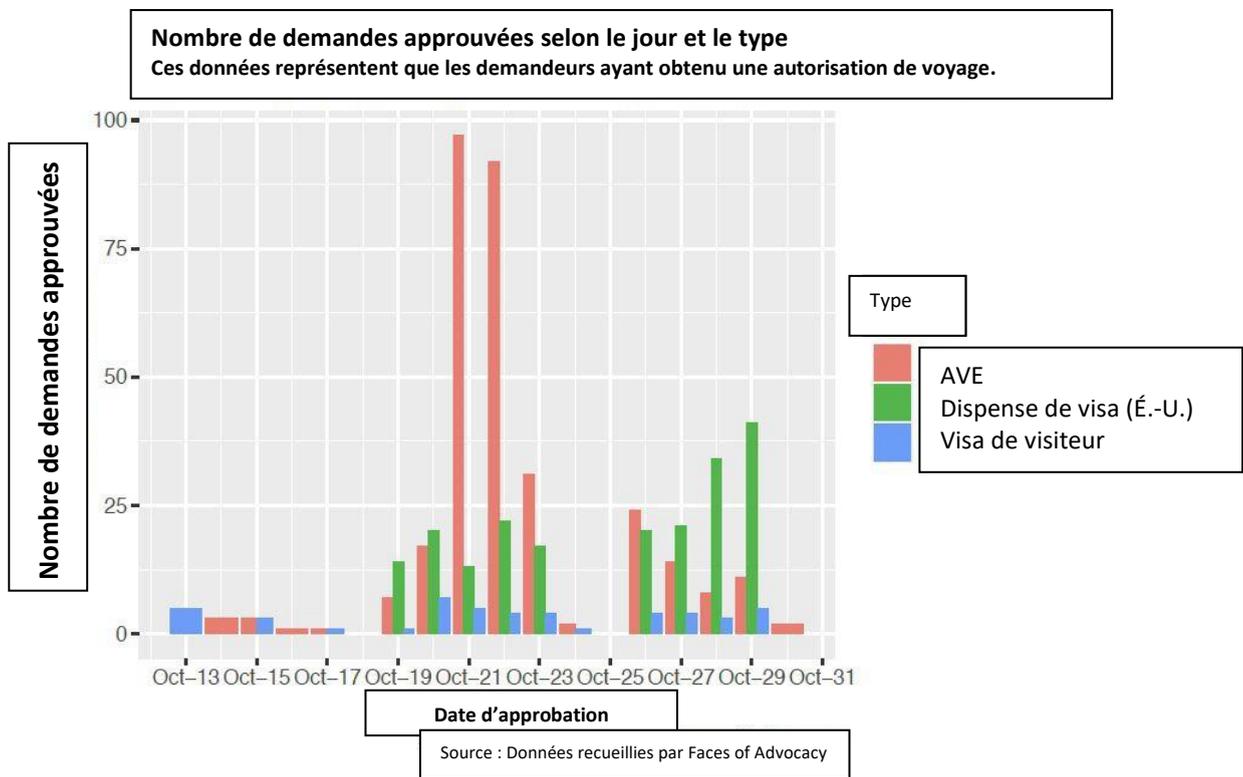


Figure 3b

Dans les figures 3a et 3b, on peut voir que l'échelonnement du délai d'approbation dépend aussi de la filière employée. En faisant le suivi des demandes d'AVE, de visa de visiteur et de dispense de visa approuvées, l'organisme Faces of Advocacy a constaté des disparités extrêmes entre le nombre d'AVE et de dispenses de visa acceptées, surtout les 21 et 22 octobre, comme le montre la figure 3b. Selon la figure 3a, les demandeurs d'AVE ont pour la plupart obtenu une approbation dans un délai d'attente de 10 à 14 jours. Toutefois, le délai d'approbation pour les demandeurs de dispense de visa varie entre 5 à 20 jours.

Entre-temps, le nombre total d'AVE traitées au cours des 12 premiers jours ouvrables a été supérieur à celui des dispenses de visa, bien qu'il représente la moitié des demandes. À la date de la collecte des données, le nombre d'AVE approuvées continuait de dépasser de 100 celui des dispenses de visa, malgré sa quantité élevée de demandes en attente de traitement. *Encore une fois, cet écart révèle l'absence très probable de procédure mise en place par IRCC pour traiter les demandes de dispense de visa des personnes des États-Unis.*

Problème 2 : IRCC a traité les demandes dans le désordre.

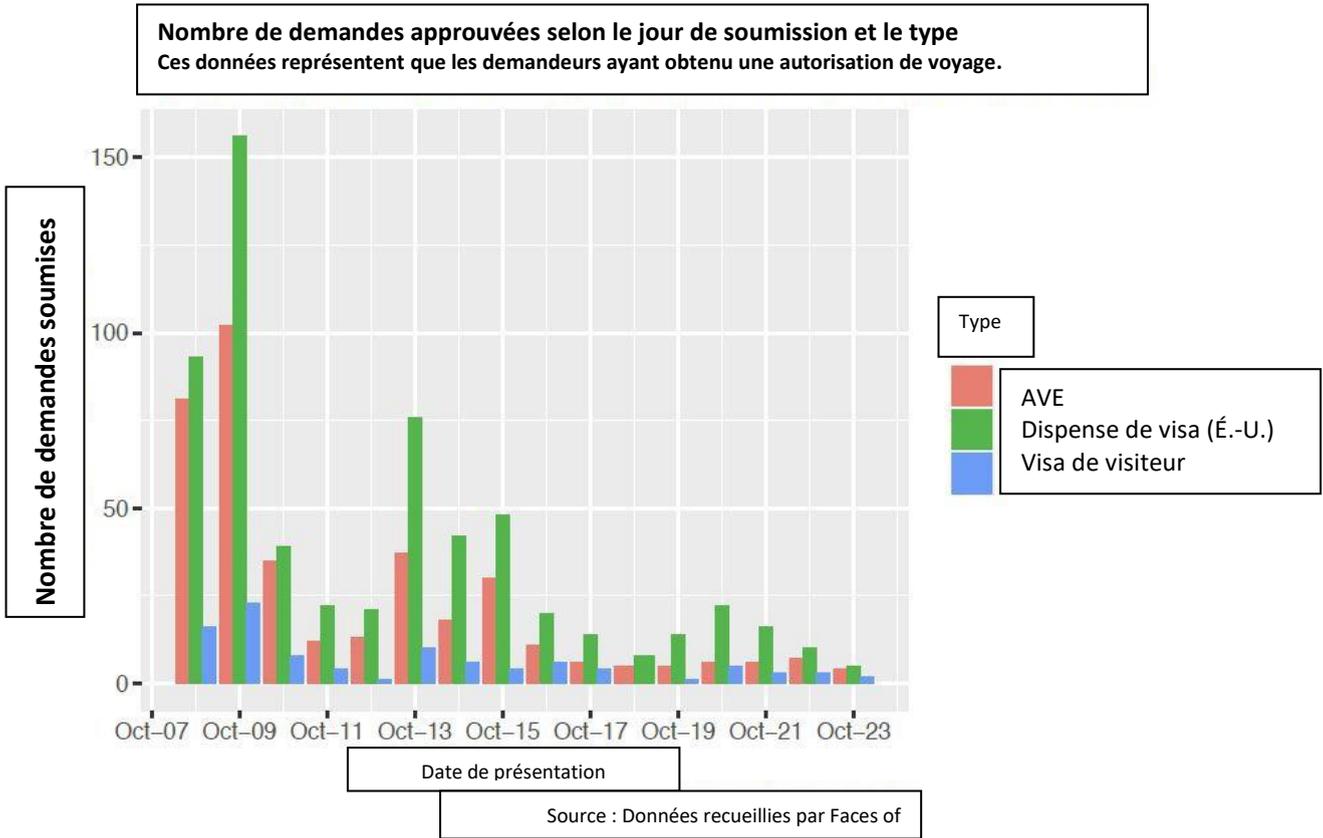


Figure 4a

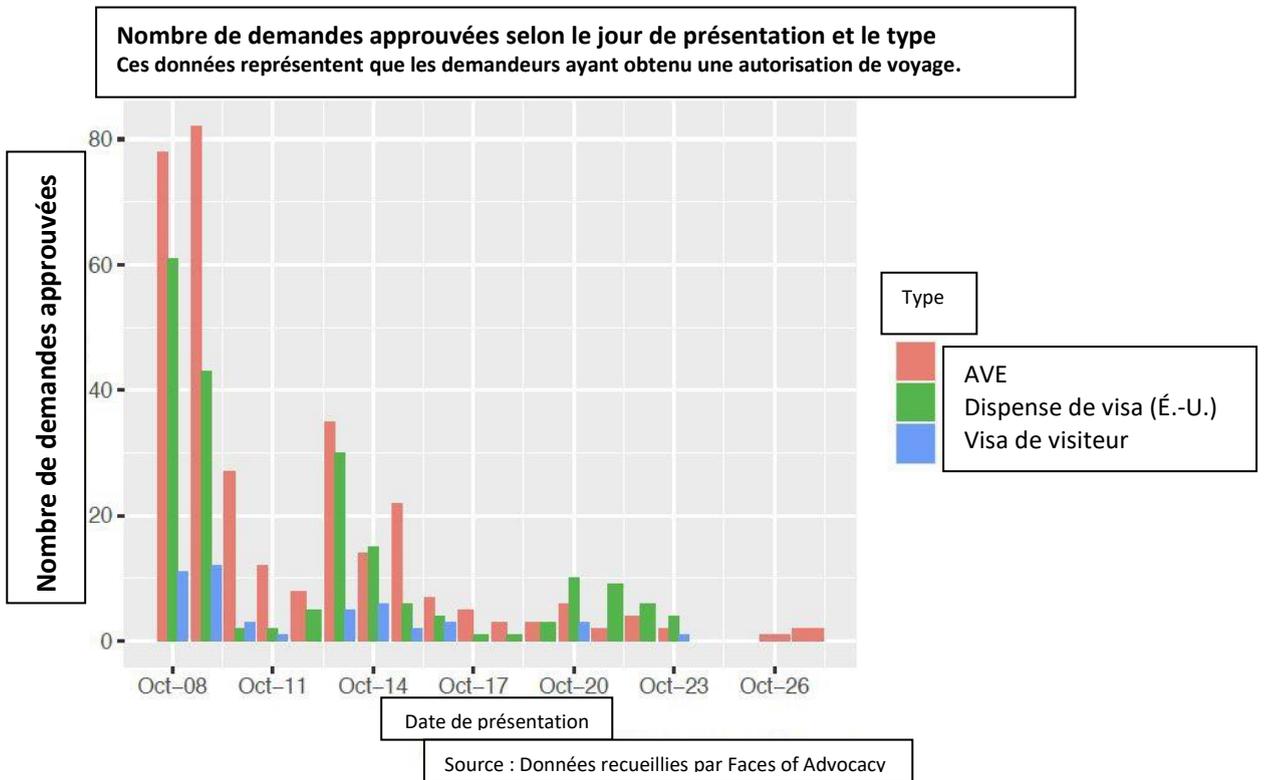


Figure 4 b

Il s'agit d'une tendance qui a mené au non-respect du délai de 14 jours ouvrables promis par le ministère. Comme l'illustre la figure 2, **l'écart entre les délais de traitement signifie qu'IRCC traitait les demandes plus récentes avant celles qui avaient été présentées auparavant.**

IRCC a traité les demandes sans respecter l'ordre de la file d'attente, comme le montre la figure 4 b. On y voit que plus de 200 demandes présentées entre les 12 et 26 octobre ont été traitées, tandis que des centaines de demandes déposées les 8 ou 9 octobre n'ont toujours pas été étudiées. La file d'attente promise par IRCC *a rendu les demandeurs perplexes et anxieux, qui avaient compris que les premières demandes présentées seraient d'abord traitées.*

Conclusion et recommandations

Puisqu'IRCC n'a pas traité les demandes dans l'ordre de la file d'attente, qu'il n'a pas suivi une procédure uniforme et n'a pas respecté le délai d'attente de 14 jours ouvrables fixé par lui-même, il a causé un *stress excessif aux demandeurs*. En plus des données présentées plus haut, IRCC leur a envoyé des réponses individuelles pour leur demander de fournir d'autres renseignements alors qu'ils avaient déjà envoyé tous les documents exigés¹, ou indiquer que les habitants des États-Unis n'avaient pas besoin d'autorisation pour traverser la frontière². Ces courriels ont rendu perplexes les demandeurs qui n'avaient pas reçu d'instructions claires sur le processus à entamer et qui doutaient de la fiabilité des informations envoyées à partir d'une adresse courriel officielle du gouvernement. C'est ainsi que l'organisme Faces of Advocacy s'est transformé de facto en un médiateur, devenant la source des réponses non fournies par le ministère.

Les recommandations faites par le D^r David Edward-Ooi Poon au Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration le 27 octobre 2020 appellent à la réforme à grande échelle des infrastructures d'IRCC. Pour remédier aux deux problèmes décrits dans ce document, Faces of Advocacy recommande :

- 1) qu'une procédure claire et transparente soit mise en place pour que les demandes soient immédiatement traitées au 14^e jour ouvrable. Pour l'instant, il semble y avoir un manque de coordination entre le centre d'appels, les députés, le formulaire en ligne et les systèmes de courriel, ce qui empêche le respect du délai de traitement.
- 2) que les données complètes sur les demandes traitées par IRCC comportant leurs dates de réception soient publiées, afin de veiller à ce que le traitement se fasse

¹ Voir l'annexe 1 : IRCC demande des renseignements non exigés dans les instructions du formulaire de demande.

² Voir l'annexe 2 : IRCC informe les résidents des États-Unis qu'ils n'ont pas besoin d'autorisation, alors que ce n'est pas le cas.

en règle.

- 3) que si aucun critère n'est rempli, la déclaration solennelle des membres de la famille élargie soit jugée suffisante pour se présenter à un agent de l'ASFC à la frontière, de la même manière qu'un certificat de mariage ou de naissance ne nécessite pas l'approbation d'IRCC.

Annexe 1

Conditions d'admissibilité pour obtenir une dispense de visa

If you don't need a visitor visa or eTA (for example, US citizen)

If you don't need a visitor visa or eTA to travel to Canada, you still need a written authorization if you're coming to unite with an

- extended family member
- immediate family member who is in Canada temporarily if you're travelling from any country other than the US

Note: If you're coming from the US to unite with an immediate family member who is in Canada temporarily you **do not** need written authorization.

Send your request for a written authorization to this email address: IRCC.COVID-TravelExemptions-Exemptionsdevoiage-COVID.IRCC@cic.gc.ca.

Make sure you include

- your full name
- your date of birth
- your passport number
- a detailed reason for travel
- the dates you plan to travel
- where you live now (current country of residence)
- your supporting documents to show you're eligible to travel to Canada at this time (for example, the application for authorization and statutory declaration for extended family members)

We'll contact you within 14 business days of getting your **complete request**. If your request is missing required information, it may take us longer to respond.

If we approve your request for a written authorization, we'll send it to the email address you used to contact us.

Email us only if you're [eligible to travel to Canada](#) at this time. We won't respond to any other inquiries.

Si vous n'avez pas besoin d'un visa de visiteur ou d'une AVE (par exemple, les citoyens des États-Unis)

Si vous n'avez pas besoin d'un visa de visiteur ou d'une AVE pour voyager au Canada, vous devez tout de même obtenir une autorisation écrite si vous venez rejoindre :

- un membre de la famille élargie;
- un membre de la famille immédiate qui est temporairement au Canada, si vous venez de tout pays autre que les États-Unis.

Remarque : Si vous venez des États-Unis pour rejoindre un membre de la famille immédiate qui est temporairement au Canada, vous n'avez **pas** besoin d'autorisation écrite.

Envoyez votre demande d'autorisation écrite à IRCC.COVID-TravelExemptions-Exemptionsdevoiage-COVID.IRCC@cic.gc.ca.

Assurez-vous d'inclure les renseignements suivants :

- votre nom complet;
- votre date de naissance;
- votre numéro de passeport;
- une explication détaillée de la raison de votre voyage;
- les dates auxquelles vous prévoyez voyager;
- l'endroit où vous habitez présentement (pays de résidence actuel);
- vos pièces justificatives pour montrer que vous êtes admissible à voyager au Canada en ce moment.

Nous communiquerons avec vous dans les 14 jours ouvrables suivant la réception de votre **demande**
8 de 10

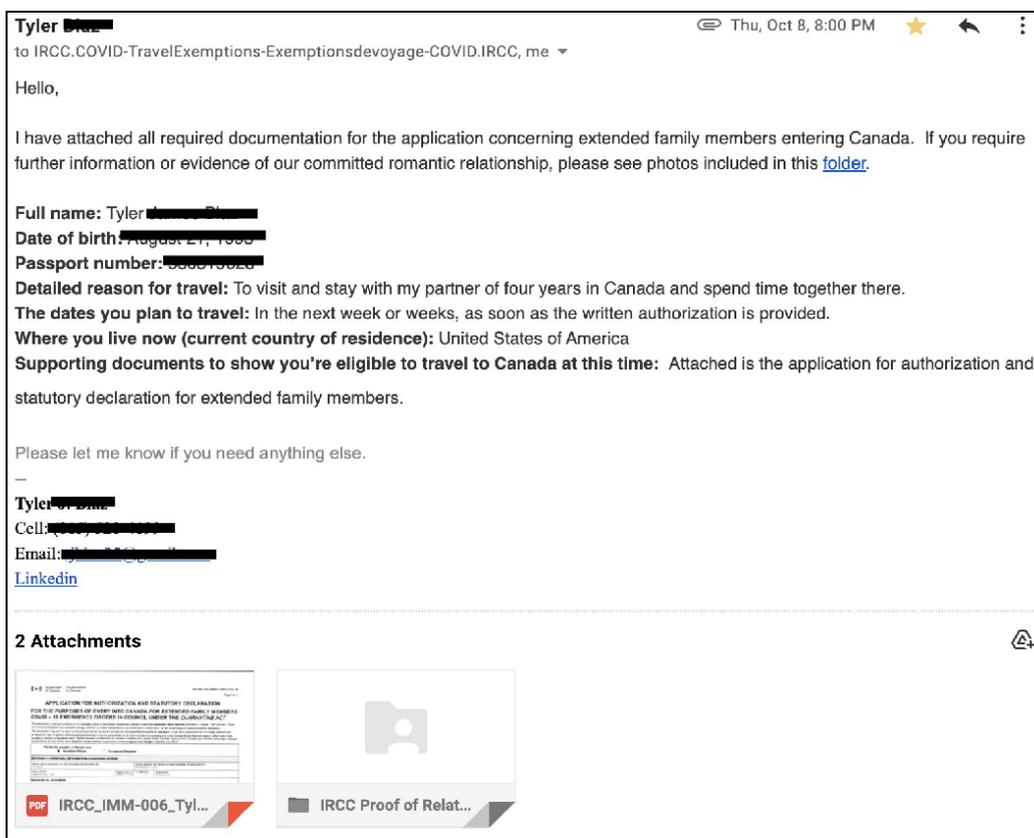
complète. S'il manque des renseignements nécessaires à votre demande, il se peut que nous mettions plus de temps à répondre.

Si nous approuvons votre demande d'autorisation écrite, nous l'enverrons à l'adresse courriel que vous avez utilisée pour communiquer avec nous.

Envoyez-nous un courriel seulement si vous êtes [admissible à voyager au Canada](#) en ce moment. Nous ne répondrons à aucune autre demande de renseignements.

[TRADUCTION]

Demande soumise par un habitant des États-Unis, comportant tous les éléments exigés :



Tyler X
à IRCC.COVID-TravelExemptions-Exemptionsdevoyage-COVID.IRCC, moi

jeudi 8 oct 8 h

Bonjour,

Vous trouverez ci-joint tous les documents requis pour une demande d'autorisation de voyage au Canada d'un membre de la famille élargie. Pour plus de renseignements ou de preuves de notre relation amoureuse exclusive, veuillez consulter les photos se trouvant dans ce [dossier](#).

Nom complet : Tyler X

Date de naissance : YYY

Numéro de passeport : ZZZ

Explication détaillée de la raison de mon voyage : Je souhaite séjourner au Canada chez ma copine depuis quatre ans et passer du temps avec elle.

Dates auxquelles je prévois voyager : Dans la ou les semaines à venir, dès que j'obtiens une autorisation écrite.

Endroit où j'habite présentement (pays de résidence actuel) : États-Unis d'Amérique

Pièces justificatives pour montrer que je suis admissible à voyager au Canada en ce moment : Vous trouverez ci-joint la demande d'autorisation et la déclaration solennelle pour les membres de la famille élargie.

N'hésitez pas à communiquer avec moi si vous souhaitez obtenir plus de renseignements.

--

Tyler X

Cellulaire : YYY

Courriel : ZZZ

[TRADUCTION]

IRCC a demandé des informations supplémentaires qui ne figuraient pas dans les directives originales :

From: **COVID-Travel Exemptions / Exemptions de voyage-COVID (IRCC)** <IRCC.COVID-TravelExemptions-Exemptionsdevoyage-COVID.IRCC@cic.gc.ca>
Date: Thu, Oct 22, 2020 at 9:45 AM
Subject: RE: Extended Family Member Application for Written Authorization for Entry into Canada - Tyler **[REDACTED]**
To: **[REDACTED]** <**[REDACTED]**>

 **Government of Canada** **Gouvernement du Canada**

Subject: Authorization for Exemption from Canadian Travel Restrictions for the Purpose of Family Reunification

Good day,

Please be advised you have not submitted all the required information or documents for us to assess your eligibility to be exempt from the restrictions to travel to Canada.

Therefore, we are unable to process your request.

If you wish to continue applying for an Authorization for Exemption from Canadian Travel Restrictions for the Purpose of Family Reunification, you need to resubmit your request and include the missing information or document(s):

- Full name
- Date of birth
- Client ID number (UCI)
- Application Number
- Passport Number
- Detailed purpose of travel
- Proof of relationship with an immediate or extended family member in Canada
 - *Note: If you are applying for reunification as an [extended family member of a Canadian Citizen or permanent resident](#), you must also provide a complete signed statutory declaration attesting to your relationship.*
- Proof of Citizenship or Permanent Residence of the extended family member
- Proof of Temporary Resident Visa or Electronic Travel Authorization (if applicable)
- Your current country of residence

De : **Exemptions de voyage - COVID/COVID-Travel Exemptions (IRCC)**

<IRCC.COVID-TravelExemptions-Exemptionsdevoyage-COVID.IRCC@cic.gc.ca>

Date : jeu. 22 oct. 2020 9 h 45

Objet : RE : Demande d'autorisation écrite pour se rendre au Canada à titre de membre de la famille élargie

À : XXX

Objet : Demande d'exemption des restrictions de voyage au Canada aux fins de regroupement familial

Bonjour,

Veuillez noter que vous n'avez pas soumis tous les renseignements et documents requis pour que nous puissions évaluer votre admissibilité à une exemption des restrictions de voyage au Canada.

Nous ne sommes donc pas en mesure de traiter votre demande.

Si vous souhaitez maintenir votre demande d'exemption des restrictions de voyage au Canada aux fins de regroupement familial, vous devez en soumettre une à nouveau et y inclure les renseignements ou les documents manquants suivants :

- Nom complet
- Date de naissance
- Numéro d'identification du client (IUC)
- Numéro de la demande
- Numéro du passeport
- Explication détaillée de la raison de votre voyage
- Preuve de votre relation avec le membre de votre famille immédiate ou élargie au Canada
 - *Remarque : Si vous faites une demande pour rejoindre un [membre de votre famille élargie qui est un citoyen canadien ou un résident permanent du Canada](#), vous devez aussi fournir une déclaration solennelle dûment remplie et signée afin de prouver votre relation avec le membre de votre famille.*
- Preuve de citoyenneté canadienne ou de résidence permanente du Canada du membre de votre famille élargie
- Preuve de visa de résident temporaire ou d'AVE (le cas échéant)
- Pays de résidence actuel

[TRADUCTION]

Annexe 2

IRCC a envoyé des renseignements erronés aux demandeurs habitant aux États-Unis :

Request to be exempt from Canada's Travel Restrictions for the Purpose of Family Reunification 2

La version française suit le texte anglais.

Good day,

Thank you for your enquiry.

As someone travelling to Canada from the United States, you do not need a written authorization from the Government of Canada.

Upon your arrival to Canada, an officer from the Canada Border Services Agency (CBSA) will determine whether you are permitted to enter Canada.

Please review travel requirements and required documentation on our website: <https://www.canada.ca/en/immigration-refugees-citizenship/services/coronavirus-covid19/travel-restrictions-exemptions.html>.

If you're travelling by air, you will need to pass a health check before you're allowed to board your flight. [All air passengers](#) must have a [non-medical mask or face covering to cover their mouth](#) and nose during travel.

Anyone who shows symptoms of COVID-19 will not be allowed to travel to Canada. Do not travel to Canada if you feel sick. If you are sick, delay your travel plans until you are feeling well.

Demande d'exemption des restrictions de voyage au Canada aux fins de regroupement familial

Bonjour,

Nous vous remercions de votre demande de renseignements.

Puisque vous voyagez au Canada en provenance des États-Unis, vous n'avez **pas** besoin d'une autorisation écrite du gouvernement du Canada.

À votre arrivée au Canada, un agent de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) décidera si vous êtes autorisé à entrer au pays.

Veillez consulter les conditions d'admissibilité pour voyager et les documents requis sur notre site Web : <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/services/coronavirus-covid19/restrictions-exemptions-voyage.html>

Si vous voyagez par avion, vous devrez passer un examen médical avant d'être autorisé à prendre votre vol. [Tous les passagers aériens devront porter un masque non médical ou un couvre-visage pour couvrir leur bouche et leur nez](#) pendant le voyage.

Quiconque présente des symptômes de la COVID-19 ne sera pas autorisé à se rendre au Canada. Ne voyagez pas si vous vous sentez malade. Si vous êtes malade, retardez vos projets de voyage jusqu'à ce que vous soyez rétabli.

[TRADUCTION]