

Chambre des communes
Comité permanent de la citoyenneté et de
l'immigration

Répercussions de la pandémie de COVID-19 sur le
système d'immigration

Mémoire
présenté par

Mimi Lee
Torontonian HongKongers Action Group



Mars 2021

Renseignements généraux

J'ai entendu de nombreuses plaintes concernant le processus d'immigration, l'incohérence des renseignements du site Web par rapport à l'information et aux réponses fournies par les agents d'immigration; le manque d'aide du personnel et le niveau de frustration atteint par les demandeurs et les familles. La pandémie est loin d'arranger les choses. Nous réalisons que la COVID-19 devient une excuse spontanée et répandue pour beaucoup de choses qui « ne peuvent pas » être accomplies à temps au sein du gouvernement. Voici quelques exemples liés à IRCC.

Exemples

Des personnes faisant partie de mon réseau m'ont fait part des situations suivantes.

1. M. W a présenté une demande de parrainage d'un membre de la famille (catégorie du regroupement familial) à l'étranger à l'appui de la résidence permanente de sa femme. La demande a été transmise par messenger au Centre de traitement des demandes de Sydney, en Nouvelle-Écosse, au début mars 2020. IRCC n'a produit un accusé de réception que lorsque le répondant a envoyé un courriel pour obtenir une mise à jour. Le répondant a aussi demandé les notes du Système mondial de gestion des cas (SMGC)¹ afin de suivre l'état de sa demande, mais on n'y a jamais donné suite. IRCC s'était en fait prévalu de son pouvoir de prolonger la date de remise du rapport, la faisant passer de 30 à 90 jours. Même une fois les 90 jours écoulés, le répondant n'a reçu qu'un courriel l'informant que le rapport était en retard en raison du fonctionnement limité des bureaux des visas pendant la pandémie.

Toutes les exigences (c.-à-d. tests de biométrie – réalisés en septembre 2020; examen médical réalisé en octobre 2020 et certificat de police – transmis au bureau de Sydney par messenger en décembre 2020) ont été respectées en temps utile. Qui plus est, M. W a soumis la déclaration de retrait de son fonds de prévoyance obligatoire (fonds de retraite obligatoire à Hong Kong) afin de prouver qu'il quittait Hong Kong de façon permanente et il a aussi renoncé à sa nationalité chinoise auprès du ministère de l'Immigration de Hong Kong (il est donc maintenant à Hong Kong en tant que citoyen canadien).

Une fois écoulé le délai d'un an prévu par la norme de service pour le traitement des demandes², le répondant a demandé que sa demande soit accélérée en raison de sa participation au mouvement d'opposition à un amendement au projet de loi sur l'extradition à Hong Kong.

Malgré le fait qu'IRCC ait annoncé qu'il traiterait en priorité les demandes relatives à des résidents de Hong Kong (y compris pour le parrainage d'un membre de la famille), le bureau des visas à Ottawa a nié que des mesures additionnelles aient été prises pour assurer le traitement urgent des demandes de résidence permanente³. La demande de M. W est encore en cours de traitement et ne progresse pas.

¹ Un logiciel utilisé par IRCC pour traiter les demandes d'immigration et de visa des demandeurs partout dans le monde qui leur permet de suivre leur demande. www.gcmsnotes.ca/track-gcms-notes-application/

² Le répondant a reçu une réponse par courriel lui assurant qu'IRCC s'engage à étudier la plupart des demandes de parrainage d'un époux dans un délai de 12 mois. Les normes de service sont aussi énoncées sur le site Web d'IRCC. <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/mandat/declaration-service/normes-service.html>

³ Dans la même réponse par courriel du bureau des visas à Ottawa, il est mentionné ce qui suit : « Bien qu'aucune mesure additionnelle n'ait été prise pour le traitement urgent des demandes à l'heure actuelle ... » [Traduction].

2. M. L est un résident de Hong Kong de 66 ans qui souffre de diabète chronique et d'hypertension artérielle. Sa fille est une résidente permanente du Canada. Dans la foulée de la mise en œuvre de la loi sur la sécurité nationale à Hong Kong, le principal fournisseur de soins de M. L a quitté Hong Kong pour des raisons de sécurité et de liberté. Par conséquent, M. L doit venir au Canada pour vivre avec sa fille. Il a reçu son autorisation de voyage électronique (AVE) le 16 juin 2020. IRCC a envoyé un autre courriel le 2 juillet 2020 indiquant que les membres de la famille immédiate d'un résident permanent du Canada sont exemptés des restrictions de voyage. Bien qu'IRCC ait répertorié toutes les conditions nécessaires pour se prévaloir de l'exemption dans son courriel, aucune directive concernant la procédure de demande n'y figurait. Après de nombreuses recherches sur la procédure de demande, M. L a communiqué avec IRCC au moyen du formulaire Web de demandes de renseignements propre à un cas. Après avoir soumis plusieurs demandes au moyen du formulaire en question, il a finalement reçu l'exemption de voyage le 16 septembre 2021, c.-à-d. trois mois suivant l'octroi de l'AVE. En raison des soins dont il a besoin, sa belle-fille a dû partir du Canada pour se rendre à Hong Kong, en pleine pandémie, afin d'être sa principale fournisseuse de soins pendant cette période.
3. M^{me} J est une résidente permanente établie à Ottawa. Elle a envoyé sa trousse de demande de citoyenneté dûment remplie au Centre de traitement des demandes de Sydney, en Nouvelle-Écosse, par messenger le 19 juin 2020. IRCC n'a produit aucun accusé de réception, et ce, même après que la requérante lui eut envoyé un courriel pour obtenir une mise à jour en août. L'accusé de réception n'a été envoyé qu'en novembre 2020. La dernière mise à jour qu'a reçue la requérante en janvier 2021 indiquait qu'IRCC commençait tout juste à traiter sa demande. Selon le site Web d'IRCC, les agents sont en train de terminer le traitement des demandes reçues entre le 31 mars et le 6 avril 2019⁴. IRCC n'a donc pas respecté la norme de service (12 mois) prévoyant le traitement des demandes visant l'« attribution de la citoyenneté » dans un délai de 12 mois⁵.

Obtention du statut de citoyen canadien (attribution de la citoyenneté)

Dernière mise à jour : 30 mars 2021

Nous acceptons toujours les nouvelles demandes de citoyenneté.

Nous sommes en train de finaliser la plupart des demandes reçues **entre**

 **le 31 mars et le 6 avril 2019** 

Si votre demande est complexe, son traitement peut prendre plus de temps.



En raison de la COVID-19 :

- Nous ne pouvons pas traiter les demandes normalement ni fournir des [délais de traitement](#) exacts pour la plupart des types de demande.
 - Si vous communiquez avec nous, sachez que les agents du Centre de soutien à la clientèle n'ont **pas** accès à plus d'information au sujet des délais de traitement.
- Nous ne pouvons pas vous fournir plus d'information que ce qui apparaît déjà dans ou dans l'outil État de la demande du client.

*Dernière mise à jour : 24 mars 2021

⁴ Il est possible de vérifier l'état d'une demande sous « où nous en sommes avec le traitement pendant la pandémie » à <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/services/demande/verifier-etat.html>.

⁵ Les normes de service concernant les demandes de citoyenneté sont accessibles sur le site Web d'IRCC.

<https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/mandat/declaration-service/normes-service.html>

Mémoire : Répercussions de la pandémie de COVID-19 sur le système d'immigration | Mars 2021

4. M^{me} C, une résidente permanente, a transmis sa trousse de demande de citoyenneté le 10 juin 2019 par le biais de Postes Canada, après avoir vécu à Montréal pendant plus de 1 095 jours. Elle a reçu un accusé de réception et l'avis d'expédition Découvrez le Canada dans un délai inférieur à deux mois (le 27 août 2019). Elle a par la suite remarqué que sa demande était en cours de traitement le 15 octobre 2019, et a reçu un avis indiquant que son examen pour la citoyenneté était prévu pour le 11 novembre 2019. Le 4 décembre 2019, elle a reçu ses résultats mentionnant qu'elle avait passé avec succès son examen pour la citoyenneté et son entrevue. Une décision a été prise le 2 janvier 2020; et l'invitation à la cérémonie de citoyenneté et la première cérémonie de citoyenneté ont été organisées le 2 décembre 2020 et le 13 mars 2020 respectivement. Le processus concernant la demande de citoyenneté mentionné ci-dessus semble s'être déroulé sans difficulté et comme prévu. Toutefois, en raison de la COVID-19, la cérémonie a été annulée en date du 12 mars 2020, sans aucune autre précision concernant la suite des choses et c'est à ce moment-là que le cauchemar de M^{me} C a commencé. Le 25 mai 2020, elle a envoyé son premier courriel à IRCC afin de s'enquérir d'une nouvelle date pour la cérémonie de citoyenneté. Une heure plus tard, elle recevait une réponse d'IRCC : « Soyez patiente pendant cette période difficile ». Le 21 juin 2020 (dimanche), elle a fait parvenir un deuxième courriel à IRCC et a reçu une réponse d'IRCC le jour ouvrable suivant avec la même réponse : « Soyez patiente pendant cette période difficile ». Le 14 juillet 2020, elle a transmis un troisième courriel à IRCC pour s'informer concernant la reprise de la cérémonie de citoyenneté et souligner que certaines personnes (selon ce que M^{me} C avait appris) avaient terminé le processus de cérémonie de citoyenneté sans même avoir reçu d'avis d'invitation à ladite cérémonie au cours de la période de confinement. Ne recevant aucune réponse à ce courriel, elle en a transmis un quatrième à IRCC le 14 août 2020, mais celui-ci aussi est demeuré sans réponse.

Se sentant vraiment frustrée et déprimée, elle a persisté et envoyé un cinquième courriel à IRCC le 11 septembre 2020. Elle a enfin reçu une réponse d'IRCC une semaine plus tard (17 septembre 2020), avec une invitation à la cérémonie de citoyenneté prévue pour le 21 septembre 2020 par Zoom. Finalement, M^{me} C a terminé la procédure au moyen de l'outil électronique État de la demande du client. Pour résumer, la durée de la demande de citoyenneté de M^{me} C a nécessité 13 mois, elle n'a obtenu aucun arrangement précis ni même une réponse satisfaisante d'IRCC pendant l'ensemble du processus.

5. M^{me} Y, une citoyenne canadienne, a présenté une demande de parrainage de son époux, M. Y, à Hong Kong, afin qu'il la rejoigne au Canada. La demande de parrainage a été déposée il y a plus de 18 mois, mais n'a toujours pas été approuvée, bien que M. Y ait présenté tous les documents nécessaires, y compris l'examen médical, les données biométriques et les vérifications judiciaires. IRCC n'a pas été en mesure de traiter la demande en raison de la pandémie de COVID-19. Le cas est encore au point mort au Centre de traitement des demandes en Nouvelle-Écosse. Pire encore, les agents n'ont pas répondu aux demandes d'un consultant réglementé en immigration du Canada. À au moins cinq reprises, le consultant a tenté sans succès de joindre un agent. La situation occasionne énormément de stress pour le couple, qui considère que le processus est retardé indûment. Le couple songe maintenant à partir au Royaume-Uni en raison de la situation politique chaotique à Hong Kong et à abandonner sa demande.

Outre les cas problématiques susmentionnés, de nouveaux diplômés cherchant à présenter une demande d'autorisation de travail ouverte dans le cadre de la « Politique d'intérêt public temporaire visant à exempter certains résidents de Hong Kong de certaines exigences pour obtenir un permis de travail »⁶ sont tenus de présenter une offre d'emploi lorsqu'ils font une demande d'autorisation de travail ouverte. Ils ne peuvent pas entrer au pays s'ils n'ont pas de permis de travail, car ils ne peuvent pas en obtenir un au point d'entrée. Sachant combien il est difficile d'obtenir un emploi même pour les nouveaux immigrants qui sont déjà au Canada, cette politique semble n'avoir été adoptée que pour les apparences, au lieu d'être une politique pratique pouvant être mise en œuvre facilement.

Lors des discussions que j'ai eues avec d'autres Canadiens alors que je préparais le présent mémoire, un autre problème a été porté à mon attention, soit le fait que l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) ne laisse pas entrer au pays les résidents permanents possédant les approbations et les exemptions voulues pendant la pandémie. Les médias ont également fait état de la situation⁷.

Conclusion et recommandation

Les normes de service en matière de traitement d'IRCC concernant les parrainages d'un membre de la famille et les demandes de citoyenneté sont de 12 mois à compter de la date à laquelle les demandes complètes comportant tous les renseignements et documents à l'appui nécessaires sont présentées. Comme mentionné plus haut, la pandémie de COVID-19 semble servir de prétexte aux retards dans le traitement.

Selon le site Web d'IRCC (voir la note en bas de page n° 5), l'objectif fixé pour ces normes de service consiste à atteindre celles-ci dans 80 % des cas, mais le rendement réel en 2019-2020 n'était que de 77 % et de 65 % respectivement, et cela comprend la période précédant la pandémie.

Les retards dans le traitement des demandes de citoyenneté sont très préoccupants. Il convient de souligner que la citoyenneté est requise pour pouvoir voter, et le fait d'en retarder l'attribution constitue en réalité une violation du droit des citoyens admissibles de voter aux élections fédérales, provinciales ou territoriales, et aux élections municipales. Sans compter que l'élection en Ontario aura lieu l'année prochaine et que des élections fédérales seront probablement déclenchées sous peu.

Le taux de traitement au titre du Programme des travailleurs qualifiés (fédéral) (au moyen d'Entrée Express) est extrêmement faible. Bien que le présent mémoire ne s'attarde pas à ce programme, la situation vaut la peine d'être mentionnée, car le programme fait partie des services d'IRCC et il faudrait y remédier.

En théorie, IRCC est le visage de notre pays étant donné que chaque personne qui entre au Canada traite d'abord avec ce ministère. La façon dont il fonctionne à l'heure actuelle a une incidence sur l'image globale du Canada et doit être améliorée. IRCC devrait embaucher plus d'employés s'il n'y

⁶ <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/mandat/politiques-directives-operationnelles-ententes-accords/politiques-interet-public/residents-hong-kong-permis-travail-ouvert.html>

⁷ "Why not us?": Many approved permanent residents still not allowed to travel to Canada, CIC News, 5 mars 2021
<https://www.cicnews.com/2021/03/why-not-us-many-approved-permanent-residents-still-not-allowed-to-travel-to-canada-0317381.html>

a pas assez de main-d'œuvre pour répondre à la demande. Surtout lorsque nous accepterons plus d'immigrants et traiterons un plus grand nombre de permis de travail aux termes de la nouvelle politique publique temporaire pour les résidents de Hong Kong. Sachant que beaucoup de Canadiens sont sans emploi en raison de la pandémie, IRCC devrait embaucher plus de personnel et s'assurer d'offrir un service approprié à la population.

Mémoire : Répercussions de la pandémie de COVID-19 sur le système d'immigration

Présenté par

Mimi Lee (EPC, CEA)

M^{me} Lee exerce les fonctions de conseillère financière depuis 2003 et travaille avec un large éventail de Canadiens, dont certains sont des immigrants d'origines diverses. Malheureusement, beaucoup ont révélé avoir connu des frustrations semblables dans le cadre de leurs communications et leurs interactions avec IRCC. Le Torontonien HongKongers Action Group organise des événements depuis juin 2019 à Toronto afin de sensibiliser la population au mouvement prodémocratie à Hong Kong, et en soutien à celui-ci, lequel a vu le jour à la suite de l'amendement proposé au projet de loi d'extradition vers la Chine. M^{me} Lee est l'une des responsables du groupe.

fb.com/THKAG
