

## **ARRIÉRÉ DES DEMANDES ET DÉLAIS DE TRAITEMENT**

**Mémoire présenté au Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration  
de la Chambre des communes**

**Bellissimo Law Group PC**

**Mario D. Bellissimo,  
Spécialiste agréé en droit de la citoyenneté, de l'immigration et des réfugiés**

**Le 30 mai 2022**

## **Dix recommandations clés pour réduire l'arriéré**

- 1. Élaboration d'une nouvelle formation sur la culture et le comportement organisationnels**
- 2. Utilisation des nouvelles technologies**
- 3. Mise en œuvre responsable de l'intelligence artificielle (IA) et d'autres technologies**
- 4. Application de la *Loi sur les frais de service* relativement au traitement des demandes par IRCC**
- 5. Nouveaux volets de résidence temporaire et de résidence permanente**
- 6. Nouveaux seuils maximums et files d'attente**
- 7. Création d'un bureau de l'ombudsman de l'immigration**
- 8. Rédaction de tous les formulaires et de tous les messages en langage simple**
- 9. Modification de l'image publique des représentants autorisés et besoin de consultation**
- 10. Utilisation limitée des instructions ministérielles seulement pour les projets pilotes**

## **Introduction**

*Si vous changez votre façon de voir les choses, les choses que vous regardez changent<sup>1</sup>.*

En mai 2022, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) a indiqué que son arriéré de traitement avait augmenté de 600 000 dossiers au cours des dix mois antérieurs. L'arriéré représente maintenant 2,1 millions de demandes<sup>2</sup> et est incontestablement le fruit de nombreux facteurs, notamment le sous-financement, l'établissement de quotas annuels et les choix stratégiques à l'origine de ces quotas. Il s'agit d'une conjoncture délicate qui nécessite des solutions précises pour corriger le problème. Compte tenu de l'ampleur et de la complexité de l'arriéré, tout changement significatif au système canadien d'immigration nécessitera des années de consultation et de coordination entre de nombreuses parties prenantes. Il faudra aussi des changements technologiques, culturels et philosophiques dans les politiques d'immigration et les modes de prestation. Ces constatations reflètent certaines tendances démographiques troublantes au Canada, notamment une baisse de 1,5 % du taux de fécondité<sup>3</sup>. Une grande partie de la croissance future de la population sera directement attribuable à l'immigration. Le problème est pressant et les répercussions vont au-delà de l'arriéré<sup>4</sup>.

Dans le budget fédéral de 2022, le gouvernement fédéral a affecté 2,1 milliards de dollars sur cinq ans et 317,6 millions de dollars en financement récurrent pour aider IRCC à traiter les demandes de résidence permanente au Canada<sup>5</sup>. Le gouvernement a également engagé 385,7 millions de dollars sur cinq ans et 86,5 millions de dollars en financement récurrent pour aider IRCC et d'autres parties prenantes à traiter les demandes de migrants temporaires<sup>6</sup>. Bien qu'un financement substantiel représente une étape importante, le défi consiste à bâtir un nouveau système sur une base précaire, les bureaux des visas étant débordés en raison du volume extrêmement élevé de demandes. En l'absence de changement transformateur, le nombre de dossiers en attente continuera d'augmenter rapidement. Les dix recommandations qui suivent décrivent les mesures globales qui appuieront les efforts visant à établir un nouveau modèle de prestation pour les programmes d'immigration canadiens à la fois stimulant et novateur.

## **Recommandations**

### **1. Élaboration d'une nouvelle formation sur la culture et le comportement organisationnels**

Parmi les plus grands défis auxquels IRCC doit faire face, mentionnons le manque de transparence et d'accessibilité. Malgré de nombreux efforts louables pour moderniser le système d'immigration, il subsiste d'importants obstacles à la communication avec IRCC. L'utilité du

---

<sup>1</sup> Wayne Dyer, « Success Secrets », Wayne's Blog, <https://www.drwaynedyer.com/blog/success-secrets/>.

<sup>2</sup> Kareem El-Assal et Shelby Thevenot. *CIC News*, « IRCC's application backlog grows beyond 2.1 million people », le 10 mai 2022, <https://www.cicnews.com/2022/05/irccs-application-backlog-grows-beyond-21-million-people-0525204.html>.

<sup>3</sup> Ana Fostik et Nora Galbraith, Statistique Canada, « Changements dans les intentions d'avoir des enfants en réponse à la pandémie de COVID-19 », le 1<sup>er</sup> décembre 2021, <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/45-28-0001/2021001/article/00041-fra.htm>.

<sup>4</sup> Tom Yun, *CTV News*, « Canada is confronting a massive immigration backlog. This is what it looks like for those facing delays », le 7 mai 2022, <https://www.ctvnews.ca/canada/canada-is-confronting-a-massive-immigration-backlog-this-is-what-it-looks-like-for-those-facing-delays-1.5892040>.

<sup>5</sup> Gouvernement du Canada, « Un plan pour faire croître notre économie et rendre la vie plus abordable », 2022, <https://budget.gc.ca/2022/home-accueil-fr.html>.

<sup>6</sup> *Ibid.*

centre d'appels est limitée. Les relations de travail sur le terrain entre IRCC et les représentants autorisés, qui devraient accélérer le traitement, sont souvent distantes au mieux. Ces limites de communication entraînent des retards, des litiges et des demandes répétées ou incorrectement déposées, ce qui compromet le fonctionnement du système. Une philosophie axée sur la facilitation et la transparence est cruellement nécessaire et doit être fondée sur la formation.

La nécessité d'une formation supplémentaire a été confirmée dans une étude de Deloitte, où il a été déterminé qu'il existe une possibilité au sein des ministères d'accroître l'efficacité en améliorant la culture et le comportement organisationnels<sup>7</sup>. Deloitte indique qu'IRCC devrait adopter une approche axée sur les résultats en mettant l'accent sur la formation, la prise de décisions de haut niveau et la motivation. La mise à profit de la technologie (voir ci-dessous) et un virage fondamental vers la facilitation, la transparence et l'amélioration de la communication seraient révolutionnaires et appuieraient la transition nécessaire en matière de culture.

D'autres pays ont jugé qu'il fallait repenser la formation des agents d'immigration. Un exemple réussi est ressorti de l'Australie, où un « Collège des agents d'immigration » a été mis en place en 2006<sup>8</sup>. Le Collège met l'accent sur la formation normalisée pour les agents d'immigration et permet une formation spécialisée<sup>9</sup>. Grâce à ces méthodes, le Collège a tenté d'accroître l'efficacité du traitement des demandes et de réduire le nombre d'erreurs de traitement commises. La création du Collège reposait sur un examen des modèles de formation établis par d'autres organismes gouvernementaux en partenariat avec des établissements d'enseignement<sup>10</sup>.

La formation des agents d'IRCC devrait s'inspirer de l'exemple australien. L'ouverture du Collège a mis en lumière une nouvelle approche en matière de formation visant à améliorer la qualité et les normes et à mettre l'accent sur la facilitation, la diversité, l'inclusion et la transparence. Bien qu'IRCC n'ait pas nécessairement besoin de créer un collège, la mise en œuvre d'une formation exhaustive et variée est nécessaire. Mettre en œuvre un modèle australien pourrait s'avérer grandement bénéfique.

## 2. Utilisation des nouvelles technologies

Les demandeurs, IRCC et même les députés qui demandent de simples mises à jour sur les dossiers de demandeurs perdent beaucoup de temps et de ressources. Dans notre mémoire sur le Programme canadien des étudiants étrangers<sup>11</sup>, nous avons évoqué la nécessité d'avoir accès en temps réel aux notes au dossier. Cela comprendrait les renseignements sur l'étape de traitement, le lieu de traitement, les notes relatives au traitement et les raisons du refus. L'accès aux notes permettrait de cerner les préoccupations plus tôt, de préserver l'individualisation du processus et de bénéficier d'un deuxième point de vue provenant des parties prenantes qui s'intéressent

---

<sup>7</sup> Lori Scialabba et coll., Deloitte, *@Government backlog reduction: Five ways government agencies can improve services and mission delivery* », le 6 mai 2019, <https://www2.deloitte.com/us/en/insights/industry/public-sector/government-backlog-reduction.html>.

<sup>8</sup> Mario D. Bellissimo, Bellissimo Law Group PC, « Should we Send Immigration Officers Back to School? », le 3 août 2016, <https://www.bellissimolawgroup.com/should-we-send-immigration-officers-back-to-school/>.

<sup>9</sup> *Ibid.*

<sup>10</sup> *Ibid.*

<sup>11</sup> Mario D. Bellissimo, Chambre des communes du Canada, « Canadian International Student Program 2022 & Beyond », le 25 février 2022, <https://www.ourcommons.ca/Content/Committee/441/CIMM/Brief/BR11713090/br-external/BellissimoLawGroupPC-1-e.pdf>.

également au processus et au résultat — les demandeurs qu’IRCC sert. Cela favorisera un traitement plus rapide dans certains cas, car les problèmes seraient mieux cernés et réglés plus rapidement.

Il faudrait également mettre l’accent sur des séances d’information en ligne et des entrevues vidéo plutôt que de compter sur une communication électronique à sens unique. Cela constituerait un moyen rapide et efficace de résoudre les problèmes liés à de multiples questions de routine ou à des domaines de confusion qui compromettent l’avancement d’un dossier. On pourrait ainsi réintroduire des points de contact bidirectionnels, ce qui contribuerait à humaniser le processus, à désamorcer les conflits, et à accroître la transparence et l’accessibilité. Comme il est expliqué à la **recommandation 3** ci-dessous, la technologie pourrait éventuellement répondre à ces préoccupations (et à d’autres) liées au traitement.

Enfin, à l’appui de cet effort visant à tirer parti de la technologie, il convient de souligner qu’IRCC a accès à d’énormes quantités de données sur les différents volets, y compris les délais de traitement par volet, le nombre de demandeurs, l’efficacité des divers bureaux des visas, etc. Cette mine de données offre à IRCC l’occasion d’en apprendre davantage sur la façon dont les bureaux des visas traitent les demandes, depuis leur réception jusqu’à la prise d’une décision. Ces renseignements peuvent être utilisés pour déterminer la meilleure façon de traiter les dossiers à l’avenir afin de mieux normaliser le processus décisionnel<sup>12</sup>.

### **3. Mise en œuvre responsable de l’intelligence artificielle (IA) et d’autres technologies**

J’ai fait une présentation au Parlement le 7 avril 2022 sur l’utilisation de l’intelligence artificielle par le Canada dans le contexte de l’immigration et nous avons présenté deux mémoires exhaustifs sur le rôle de l’intelligence artificielle dans le traitement des dossiers d’immigration<sup>13</sup>. Nous avons souligné que, même si l’intelligence artificielle peut contribuer à simplifier les demandes et à accroître l’efficacité, nous devons être prudents. Les mémoires présentés contenaient dix recommandations sur la façon de mettre en œuvre l’intelligence artificielle tout en respectant la nature discrétionnaire de la prise de décisions et en atténuant les biais. Nous vous demandons de bien vouloir consulter ces mémoires pour examiner nos recommandations. Notre recommandation d’éviter les décisions « génériques » est particulièrement pertinente, car cela pourrait générer des demandes multiples et des litiges et ainsi aggraver l’arriéré.

Avec des mesures de protection appropriées en place, l’intelligence artificielle et d’autres technologies pourraient s’avérer révolutionnaires. Celle-ci est actuellement utilisée pour accélérer de manière importante le triage des demandes. Alors que l’algorithme procède au triage, les agents peuvent se consacrer sur le traitement des demandes triées. L’utilisation de l’intelligence artificielle peut être élargie pour appuyer la collecte de données, la gestion de

---

<sup>12</sup> Il est peut-être préférable de confier ce projet à une entreprise à l’extérieur d’IRCC qui possède l’expertise et l’objectivité nécessaires pour recommander des façons d’améliorer les opérations. Si IRCC choisit d’adopter cette approche, il est essentiel qu’il prenne des mesures pour protéger la vie privée des demandeurs.

<sup>13</sup> Mario D. Bellissimo, Chambre des communes du Canada, « Techno-Centric Evolution of Discretionary-Decision Making in Canadian Immigration Law: How Can Counsel Respond? », <https://www.ourcommons.ca/Content/Committee/441/CIMM/Brief/BR11765668/br-external/BellissimoLawGroupPC-2-e.pdf>; Mario D. Bellissimo, Chambre des communes du Canada, « Differential Outcomes in IRCC Decisions: On the Scope and Impact of the Use of Advanced Analytics Technology in Application Processes », <https://www.ourcommons.ca/Content/Committee/441/CIMM/Brief/BR11713740/br-external/BellissimoLawGroup-e.pdf>.

multiples catégories de demandes ainsi que la production et l'application des seuils maximaux et des files d'attente (voir ci-dessous). Les possibilités sont très intéressantes.

#### **4. Application de la *Loi sur les frais de service* relativement au traitement des demandes par IRCC**

En juin 2017, le Parlement a mis en œuvre la *Loi sur les frais de service (LFS)*<sup>14</sup>. La *LFS* a créé une exigence de production de rapports annuels détaillés par les ministères fédéraux concernant leur barème de frais<sup>15</sup>. Ces frais sont liés aux normes de rendement<sup>16</sup>. Lorsque les normes de rendement ne sont pas respectées, la *LFS* exige que les frais soient remboursés à la personne qui a utilisé le service gouvernemental<sup>17</sup>. En avril 2021, IRCC a mis en œuvre sa politique en vertu de la *LFS*. On a indiqué que la loi s'appliquerait uniquement aux frais du Programme de passeport, aux droits exigés pour la citoyenneté et aux frais de participation au programme Expérience internationale Canada<sup>18</sup>. Cela a été décevant puisqu'aucun autre volet (résidence permanente, permis de travail, résidence temporaire, permis d'études, parrainage, etc.) n'était couvert. Si la *LFS* s'appliquait à la totalité (ou même à la plupart) des programmes d'IRCC, le ministère démontrerait ainsi son intention de réduire l'arriéré et de respecter des délais de traitement transparents. Il s'agirait également d'un important incitatif juridique, fondé sur des principes, qui mènerait IRCC à réaliser des progrès significatifs en matière de normes de service.

#### **5. Nouveaux volets de résidence temporaire et de résidence permanente**

L'introduction de volets plus nuancés qui ciblent mieux la grande variété des objectifs de l'immigration permettra d'accroître l'efficacité et de contrôler l'admission dans les secteurs de programme. Les volets ciblés clarifieraient (plutôt que de compliquer) les exigences pour les demandeurs potentiels et accéléreraient la réunification des familles, renforceraient les avantages économiques et favoriseraient la diversité. Cette diversité de volets permettrait de mieux répondre aux diverses raisons pour lesquelles les migrants permanents et temporaires cherchent à entrer au Canada. Une telle approche permettrait également d'attribuer des cibles et de prioriser certains volets plutôt que d'autres, et même d'en interrompre certains au besoin.

Par exemple, il pourrait y avoir une combinaison de la catégorie des familles et de la catégorie de l'immigration économique. La catégorie des familles ne doit pas être considérée comme une catégorie non économique, et la migration économique ne doit pas être considérée comme une catégorie qui n'a pas d'incidence sur la construction de notre nation. Il convient de souligner que des pays comme l'Australie ont adopté cette approche avec succès en adoptant une grande variété de catégories, y compris les visites familiales parrainées, les séjours temporaires d'affaires à court et à long terme, les visas d'affaires parrainés, les visas d'investisseur à la retraite et les visas de perfectionnement professionnel<sup>19</sup>. Fait particulièrement important, la

---

<sup>14</sup> L.C. 2017, ch. 20, art. 451.

<sup>15</sup> Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, gouvernement du Canada, « Rapport sur les frais de 2017 à 2018 », 2019, <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/publications-guides/rapport-frais/2017-2018.html>.

<sup>16</sup> *Ibid.*

<sup>17</sup> *Ibid.*

<sup>18</sup> Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, gouvernement du Canada, « Nouvelle politique sur les remises lorsque les normes de service ne sont pas respectées dans certains programmes d'IRCC », le 31 mars 2021, <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/nouvelles/avis/loi-frais-service-remises-politique-2021.html>.

<sup>19</sup> Department of Home Affairs, gouvernement de l'Australie, « Immigration and citizenship », 2022, <https://immi.homeaffairs.gov.au/>.

variabilité des volets favoriserait une plus grande spécificité et une plus grande transparence des priorités, des délais de traitement et des cibles d'IRCC. Veuillez également consulter notre mémoire sur les divers volets du Programme des étudiants internationaux<sup>20</sup>.

De façon plus générale, la participation des municipalités au traitement des demandes pourrait aussi contribuer à l'intégration, à l'accréditation, à l'établissement et au cheminement éventuel vers la résidence permanente. Les municipalités représentent des ressources humaines et économiques inexploitées qui pourraient offrir un soutien essentiel à IRCC. Il serait ainsi utile d'étudier davantage comment les municipalités peuvent soutenir le traitement.

La cohérence et la clarté des messages dans tous les volets (nouveaux et anciens) réduiraient également considérablement l'admission et l'arriéré, car les demandeurs seraient mieux en mesure de déterminer le volet qui correspond le mieux à leurs objectifs. Ils seraient également bien au courant des priorités et des délais actuels de traitement associés à ce volet. Par exemple, la distinction entre les étudiants qui cherchent à obtenir la résidence permanente et ceux qui espèrent simplement étudier au Canada permettrait de réduire considérablement l'arriéré subséquent des demandes de résidence permanente présentées par d'anciens étudiants qui ne sont pas admissibles à l'établissement au Canada. Non seulement les étudiants déclareraient leur intention de s'établir au pays dès le départ, mais ils comprendraient clairement leur probabilité d'obtenir la résidence permanente par la suite.

En ce qui concerne les volets d'immigration des parents et des grands-parents, il pourrait y avoir des sous-catégories pour les demandeurs de résidence permanente et de résidence temporaire ainsi que des catégories pour répondre aux besoins urgents en matière de voyage et d'aide humanitaire ainsi que d'autres options pour les parents. Dans les situations où une sous-catégorie serait priorisée pendant un certain temps, par exemple en réponse à la crise humanitaire en Ukraine, d'autres volets pourraient être temporairement interrompus. Il s'agit d'une approche axée sur le demandeur qui mènera à un véritable changement.

## **6. Nouveaux seuils maximums et files d'attente**

Il s'ensuit que les divers volets des résidents temporaires et des résidents permanents devraient comporter des critères d'admissibilité, des cibles, des délais de traitement et des seuils maximums clairement établis et bien communiqués. Les demandeurs doivent être informés que les demandes ne seront pas acceptées ou traitées une fois que les seuils maximums auront été atteints. Si des demandes sont soumises après l'atteinte de ces seuils, elles sont renvoyées.

Des seuils et des files d'attente sont requis en particulier pour le volet des résidents temporaires. Les recherches montrent que plus de la moitié de l'arriéré est constitué de demandes de résidence temporaire<sup>21</sup>. De ces demandes, la moitié sont des demandes de visa de résident temporaire<sup>22</sup>. Cette situation n'est pas viable. Il est essentiel d'adopter une approche équilibrée, car le traitement des demandes de visa de résidence temporaire ne devrait pas se faire au détriment

---

<sup>20</sup> *Supra*, note 11.

<sup>21</sup> *Supra*, note 2.

<sup>22</sup> *Ibid.*

d'autres catégories, comme les parrainages de conjoints, qui connaissent actuellement des délais de traitement de 15 mois au Canada et de 22 mois à l'étranger<sup>23</sup>.

L'introduction de seuils et de files d'attente pour les demandes de visa de résidence temporaire est particulièrement appropriée étant donné que de nombreux visiteurs qui viennent au Canada espèrent voyager pendant des périodes précises. Tout retard dans le traitement rend leurs demandes inutiles. Pourtant, ces demandes demeurent en attente de traitement même si elles n'ont plus de raison d'être, ce qui contribue à l'arriéré. Un seuil tenant compte des ressources disponibles peut aider à régler ce problème et à réduire efficacement le nombre de demandes à traiter.

Une approche similaire devrait être adoptée pour les demandes de permis d'études. Non seulement la diversification des volets contribuerait-elle à réduire l'arriéré des demandes de résidence permanente, mais l'ajout de seuils maximums pour les permis d'études de divers types d'établissements (par exemple les universités par rapport aux collèges) permettrait également de mieux cerner et orienter les ressources<sup>24</sup>.

## **7. Création d'un bureau de l'ombudsman de l'immigration**

Il faut rendre obligatoire non seulement les audits externes des programmes d'IRCC, mais aussi le suivi des résultats de ces audits. Bien que certains problèmes puissent être cernés dans le cadre d'une consultation entre IRCC et d'autres parties prenantes, il n'existe actuellement aucune exigence selon laquelle ces problèmes doivent être réglés en droit ou en pratique. Une idée a souvent été proposée ces dernières années, à savoir créer un poste d'ombudsman de l'immigration. Pour pouvoir obtenir du succès, ce fonctionnaire doit disposer de certains pouvoirs et ressources.

L'ombudsman pourrait être chargé initialement de superviser les améliorations apportées aux programmes et de veiller à ce que les changements soient maintenus et appliqués. Des efforts pourraient ensuite être déployés pour transformer la prestation des services d'immigration, en mettant l'accent sur la mise en œuvre de mesures de gouvernance transparentes, responsables et novatrices. Si les ressources sont suffisantes, un ombudsman pourrait être un élément important de la solution.

## **8. Rédaction de tous les formulaires et tous les messages en langage simple**

Dans notre mémoire sur le Programme canadien des étudiants étrangers, nous avons évoqué l'importance du langage simple<sup>25</sup>. Nous réitérons la valeur importante du langage simple dans le contexte de l'arriéré. IRCC devrait réorienter ses messages afin de mettre l'accent sur l'expérience client sur son site Web et dans ses formulaires. Comme nous l'avons également mentionné dans notre mémoire sur les résultats non uniformes dans les décisions d'IRCC<sup>26</sup>, l'adoption d'un langage clair permettrait de réduire l'incroyable volume des ressources

---

<sup>23</sup> Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, gouvernement du Canada, « Vérifier les délais de traitement », 2022, <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/services/demande/verifier-delaix-traitement.html>.

<sup>24</sup> *Supra*, note 11.

<sup>25</sup> *Ibid.*

<sup>26</sup> *Supra*, note 13.



consacrées aux fausses déclarations découlant de malentendus involontaires sur le sens de certaines questions.

La question de la clarté est pertinente pour la discussion sur les arriérés lorsque les migrants cherchent à répondre à une allégation de fausses déclarations, à la contester ou à la surmonter. Bien que ces avenues soient ouvertes aux demandeurs, le recours à ces solutions contribue davantage à l'arriéré puisque les agents doivent réexaminer une demande qui a été refusée en raison d'une erreur involontaire plutôt que de traiter d'autres demandes. En fin de compte, ces cas ne mettent pas en évidence des personnes qui cherchent à déjouer le système ou qui représentent une menace pour l'intégrité de nos programmes d'immigration canadiens. Mettre l'accent sur un langage clair réduirait considérablement le nombre de personnes qui commettent ces erreurs et se retrouvent ensuite dans d'autres parties du système d'immigration pour régler un problème qui aurait pu être évité. Des assistants virtuels efficaces pourraient également contribuer au soutien informationnel de base et à la démystification du processus de demande.

## **9. Modification de l'image publique des représentants autorisés et besoin de consultation**

Dans notre mémoire sur le Programme canadien des étudiants étrangers, nous avons évoqué l'importance des représentants autorisés<sup>2727</sup>. Les représentants transcendent toutes les couches de la société et facilitent l'accès à la justice, ce qui est d'autant plus important dans un monde axé sur la technologie. Toutefois, les messages d'IRCC mettent invariablement l'accent sur les préjudices causés par le recours à des représentants; les communications sur le site Web d'IRCC présentent les représentants comme des praticiens illégaux ou sans scrupules<sup>28</sup>. Bien que l'objectif de protéger le public au moyen de ce message soit important et approprié, il en résulte une image fortement déformée, sans que mention soit faite du rôle essentiel des représentants autorisés. Cette situation renforce l'impression que l'accès à la représentation est toujours une décision périlleuse.

Ce message est d'une importance cruciale pour tout examen des arriérés de demandes. Le recours à un conseiller peut garantir que les demandes soumises sont complètes, que toutes les exigences sont respectées et que l'on a suffisamment tenu compte des problèmes potentiels. Cela peut faire gagner du temps puisque les agents recevront moins de demandes incomplètes. La position d'IRCC à l'égard du recours aux conseillers devrait être informative. Autrement dit, le message d'IRCC devrait être qu'un conseiller *peut* aider les demandeurs à mieux comprendre les exigences et à interpréter la loi, mais que les demandeurs devraient s'assurer que leur représentant est autorisé et légitime.

De plus, la consultation et la collaboration entre différentes parties prenantes sont essentielles. Nous avons rencontré un grand nombre d'employés d'IRCC bien intentionnés et dédiés dans le cadre de colloques, de comités, de discussions stratégiques ou le traitement de cas particuliers. Nous avons appris de ces rencontres que les avantages mutuels de la consultation auprès des représentants dans le cadre du processus de traitement des demandes sont indéniables. Il en faut davantage. Une consultation opportune et significative pourra se traduire par un programme d'immigration enrichi, fluide, transparent, adapté et efficace.

---

<sup>27</sup> *Supra*, note 11.

<sup>28</sup> le 23 novembre 2021, <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/services/representant-immigration-citoyennete/renseignez-vous-representants.html>.

## 10. Utilisation limitée des instructions ministérielles seulement pour les projets pilotes

Les instructions ministérielles ne devraient être utilisées que pour les projets pilotes. En 2008, la LIPR a été modifiée et l'article 87.3 a été créé. Cette disposition conférerait au ministre de la Citoyenneté et de l'Immigration de l'époque un vaste pouvoir pour établir des quotas et des priorités de traitement pour différentes catégories de demandes au cours d'une année donnée au moyen d'instructions ministérielles. Le ministre pouvait également refuser sommairement les demandes qui ne répondaient pas à ces critères<sup>29</sup>.

Bien qu'il s'agisse d'un outil attrayant et agile, les instructions ministérielles doivent être utilisées avec parcimonie. La préoccupation réside dans le pouvoir considérable conféré au ministre de décider comment, quand et dans quelle mesure les demandes doivent être traitées (le cas échéant) sans l'exigence concomitante de consensus, de prise en compte du processus réglementaire et de participation significative des parties prenantes. En pratique, cela peut donner lieu à des tentatives de rafistolage unilatérales, réactives et décousues, ce qui peut contribuer à des retards et à de l'incertitude quant à l'exécution du programme d'immigration. Nous l'avons constaté en 2008 lorsqu'une instruction ministérielle a unilatéralement mis fin à des demandes présentées au titre du Programme des travailleurs qualifiés du gouvernement fédéral, dont certaines étaient en cours de traitement depuis huit ans. Cette instruction ministérielle représente une tache dans l'histoire de l'immigration canadienne qui ne doit pas être répétée<sup>30</sup>.

### Conclusion

La possibilité d'un modèle plus mesuré, plus nuancé et plus efficace pour la prestation des programmes d'immigration est à portée de main. La mise en œuvre d'un plan national d'immigration à plusieurs niveaux, comportant de nouveaux volets et assurant l'application de la *Loi sur les frais de services*, constituerait une initiative transformatrice, en combinaison avec un recyclage efficace des agents, la mise à profit des technologies de façon novatrice, transparente et responsable, un langage simple et la mobilisation de toutes les parties prenantes. Les solutions à court terme et les tentatives de rafistolage ne donneront pas les résultats escomptés. IRCC ne peut pas non plus entreprendre ce parcours seul. Toute avancée dans le traitement des demandes nécessitera la coopération, la vision et les atouts de diverses parties prenantes.

La façon dont le gouvernement gère l'arriéré permettra non seulement de déterminer notre niveau de respect des obligations juridiques nationales et internationales, mais aussi de signaler si nous nous engageons dans une perturbation radicale fondée sur des preuves empiriques claires et convaincantes que nous avons tirées des faux pas du passé. Si nous collaborons tous, nous pouvons envisager un avenir où nous nous éloignerons de la non-transparence, de l'inaccessibilité, des retards, du traitement inégal, des préjugés et de la marginalisation.

Si nous contribuons tous maintenant à un effort collectif, en demandant une action réfléchie par la collaboration, la surveillance, la transparence et une mise en œuvre responsable, nous avons le potentiel de devenir un leader mondial. Un exemple de leadership où la prise de décisions et la prestation par IRCC constituent des exemples brillants de résultats novateurs en temps réel qui sont axés sur le demandeur et guidés par l'équité et l'inclusion.

---

<sup>29</sup> L.C. 2001, ch. 27, par. 87,3(5).

<sup>30</sup> *Tabingo c. Can. (M.C.I.)* (2014), 462 N.R. 124 (CAF) LIPR, par. 87,4(1).

## **Bellissimo Law Group PC**

**Bellissimo Law Group PC** a établi des relations respectées de longue date avec les intervenants en immigration. Notre équipe multiculturelle et talentueuse représente des personnes de partout dans le monde dans des dossiers de citoyenneté, d'immigration et de réfugiés canadiens et possède une expérience de plus de quarante-cinq ans. Au cours des dernières décennies, nous avons contribué à de nombreuses activités de sensibilisation communautaire, politique, bénévole et universitaire avec nos publications juridiques, nos positions stratégiques, nos publications dans les médias et nos allocutions partout au Canada.

**Bellissimo Law Group PC** a contribué à d'importantes décisions des tribunaux de la citoyenneté et de l'immigration, à des politiques et à des publications qui ont façonné le droit de l'immigration. Nous collaborons avec Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, Service Canada, l'Agence des services frontaliers du Canada, la Cour d'appel fédérale, la Cour fédérale du Canada, le ministère de la Justice et la Commission de l'immigration et du statut de réfugié non seulement dans le traitement de dossiers individuels, mais aussi aux échelons les plus élevés dans le cadre de nos vastes efforts de sensibilisation.

### **Auteur principal**

**Mario D. Bellissimo** est diplômé de la faculté de droit Osgoode Hall et spécialiste certifié en droit de la citoyenneté et de l'immigration et protection des réfugiés. Il est le fondateur de **Bellissimo Law Group**. M. Bellissimo a comparu comme témoin dans tous les tribunaux canadiens, y compris à la Cour suprême du Canada. Il a été président de la Section nationale du droit de l'immigration de l'Association du Barreau canadien, il est membre d'office du Comité sur les règles de la Cour fédérale, et il participe aux travaux de nombreux comités liés aux cours fédérales, à la Commission de l'immigration et du statut de réfugié, à Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, à l'Agence des services frontaliers du Canada, à Emploi et Développement social Canada et au ministère de la Justice.

M. Bellissimo a témoigné devant des comités parlementaires et sénatoriaux sur plusieurs modifications proposées au droit de l'immigration au fil des ans. Il a dirigé des documents d'orientation, des analyses juridiques et des recommandations au gouvernement au nom de différentes associations de défense de l'immigration et à titre personnel.

M. Bellissimo agit à titre bénévole pour le Sick Kids Hospital de Toronto et Pro Bono Law Ontario, et est actuellement conseiller national en droit et politiques en matière d'immigration pour COSTI Immigration Resettlement Services. M. Bellissimo est l'auteur de plusieurs publications juridiques et a donné plusieurs cours de droit de l'immigration; il prend la parole partout au Canada et il commente fréquemment dans les médias sur les plus récents développements en matière de citoyenneté, d'immigration et d'histoires de réfugiés.