



## CONSEIL CANADIEN POUR LES RÉFUGIÉS

### *Y A-T-IL UN MOYEN PLUS RAPIDE?*

*Parrainage privé de réfugiés :  
Retards de traitement des demandes à l'étranger*

*Octobre 2004*

# CONSEIL CANADIEN POUR LES RÉFUGIÉS

## Y A-T-IL UN MOYEN PLUS RAPIDE?

### *Parrainage privé de réfugiés : Retards de traitement des demandes à l'étranger*

*Octobre 2004*

« ... le programme pour les réfugiés vise avant tout à sauver des vies et à protéger les personnes de la persécution. »

*Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés, 3(2)(a)*

« ... nous sommes de plus en plus faibles physiquement et psychologiquement et nous sommes inquiets ... »

*Lettre d'une famille de réfugiés parrainée  
en attente du traitement de son dossier*

« N'y a-t-il pas un moyen plus rapide de traiter les demandes de parrainage de familles vulnérables? »

*Lettre d'un répondant adressée à Citoyenneté et Immigration Canada*

## INTRODUCTION

Grâce au programme canadien de parrainage privé de réfugiés, qui fête maintenant sa 25<sup>e</sup> année d'existence, plus de 180 000 réfugiés ont pu commencer une nouvelle vie au Canada. Le programme, unique en son genre au monde, permet aux Canadiens de contribuer temps et argent à la réinstallation de réfugiés et, ce faisant, d'augmenter le nombre de réfugiés qui trouvent sécurité et une vie au Canada. En 1986, grâce en grande partie aux efforts qu'elle a déployés dans le cadre du programme de parrainage privé, le peuple canadien a reçu la médaille Nansen, qui est décernée par les Nations unies. C'était la seule fois que cette récompense pour l'aide aux réfugiés ait été accordée à un peuple entier.

Néanmoins, ce programme, qui a connu beaucoup de succès, est handicapé par le délai terriblement long de traitement des demandes de parrainage, qui oblige les réfugiés et leurs répondants à attendre des années avant que leurs demandes n'aboutissent. La moitié des dossiers de demande prend plus de 18 mois pour aboutir et un sur cinq, plus de 28 mois. Dans certaines régions du monde, où les réfugiés vivent dans des conditions particulièrement difficiles, l'attente est encore plus longue. Les demandeurs en Afrique orientale (qui tombent sous la responsabilité du bureau des visas à Nairobi) ont une chance sur deux d'attendre plus de 27 mois et ceux de l'Afrique australe (qui sont sous la responsabilité du bureau à Pretoria) doivent attendre en moyenne 32 mois.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Statistiques de Citoyenneté et Immigration Canada pour la période de juillet 2003 à juin 2004.

Confrontés à ces délais, les demandeurs éprouvent de gros problèmes pratiques et psychologiques. Les réfugiés admissibles à la réinstallation au Canada sont par définition des personnes qui se trouvent dans une situation précaire. Ils font peut-être face à un danger, qui est accentué par les délais de traitement de leur dossier. Ils risquent peut-être d'être arrêtés, emprisonnés et contraints de retourner dans leur pays d'origine, où ils étaient persécutés. Ils pourraient se trouver dans des zones de conflit, où la violence est généralisée. Ils ne sont peut-être pas en mesure de travailler et de subvenir aux besoins de leur famille. Les enfants ne sont peut-être pas capables d'aller à l'école. L'accès aux soins de santé est peut-être très limité. Les réfugiés sont souvent victimes d'extorsion et d'abus de la part de la police locale. Ceux qui vivent dans des camps sont confrontés à l'insécurité et à des pénuries de vivres. Les femmes et filles réfugiées sont particulièrement vulnérables. Elles font l'objet de demandes de faveurs sexuelles en échange de nourriture et d'un abri et courent le risque d'être violées. Les réfugiés ayant de la famille au Canada comptent souvent sur l'argent envoyé par celle-ci pour survivre. Quant à ces familles, elles se voient incapables de se refaire une vie, car elles doivent travailler pour subvenir aux besoins de leurs membres à l'étranger.

Pendant ce temps, un répondant d'un réfugié s'inquiète du sort de ce dernier et se voit incapable de l'aider. Les retards dans le traitement des dossiers de demande minent le moral des répondants bénévoles et découragent de nouveaux répondants de s'impliquer dans le processus de parrainage. Les organismes qui parrainent des réfugiés s'inquiètent du fait qu'ils ne peuvent soutenir l'engagement de leurs membres pendant toute la durée du traitement d'un dossier, qui peut souvent aller de deux à trois ans, surtout quand ils reçoivent peu d'information sur l'état d'avancement de leur dossier de demande de parrainage. Ils craignent que leurs membres ne se lassent et se tourneront vers des projets plus fructueux.

Les retards ne font aussi qu'accroître les difficultés d'intégrer les nouveaux réfugiés à la société canadienne. Après des années d'attente dans des conditions difficiles, les réfugiés souffrent de problèmes physiques et psychologiques qui augmentent leurs besoins de services sociaux ou de santé lorsqu'ils arrivent enfin au Canada.

Il est important de souligner que les retards ne sont pas le fait des différents agents d'immigration, dont la grande majorité travaille très dur, souvent dans des conditions difficiles, pour aider les réfugiés à se réinstaller au Canada le plus rapidement possible. Le problème fondamental est le sérieux manque de ressources et la nature du système, qui est parfois inefficace.

#### **Types de problèmes auxquels sont confrontés couramment les répondants du secteur privé :**

- Mariam<sup>2</sup> est une femme seule de l'Éthiopie, qui vit actuellement en Afrique du Sud. Elle a été parrainée en janvier 2001. En mai 2004, le répondant qui a demandé de la parrainer s'est informé sur l'avancement de son dossier et s'est fait dire que le fichier informatique du dossier était inactif. Le bureau local de l'immigration a envoyé un courriel de demande d'information, qui est resté sans réponse.
- Abdi est un réfugié somalien qui se trouve actuellement à Nairobi. Un groupe a soumis une demande de le parrainer en avril 2002. Plus de deux ans après, il n'a toujours pas été convoqué à un entretien.

<sup>2</sup> Tous les noms utilisés dans les exemples dans le présent rapport sont fictifs.

- En octobre 2001, un groupe de parrainage a transmis au bureau des visas à Damas une demande de parrainage de deux familles afghanes. Trois ans plus tard, il n'avait toujours pas reçu d'information sur l'état d'avancement de leur demande.
- Par suite au traitement de son parrainage, une famille soudanaise au Caire a pu se rendre au Canada en avril 2003. Toutefois, un membre de la famille a dû rester au Caire parce qu'elle était enceinte. Dès la naissance du bébé, le répondant a envoyé une lettre indiquant qu'il acceptait de parrainer ce nouveau membre de la famille. Peu de temps après, le bureau des visas au Caire a demandé au répondant de lui envoyer une lettre d'acceptation du parrainage du bébé. Un an après, la demande a été faite de nouveau.
- Deux sœurs burundaises, dont la plus jeune était une adolescente, ont été parrainées et leur demande devait être traitée par le bureau des visas de Nairobi. Vivant dans un lieu peu sûr, ces jeunes femmes éprouaient de vives inquiétudes. De plus, leurs parents au Canada se faisaient beaucoup de souci pour elles. Face à leur vulnérabilité, on aurait espéré que leur dossier serait traité rapidement. En fait, après leur entretien réussi, elles ont dû attendre un an avant de pouvoir partir pour le Canada. Ce délai semble avoir été causé en partie par des erreurs de traitement de leurs dossiers, notamment par la confusion entre les numéros de dossier des deux sœurs.
- En 2001, un groupe a déposé une demande de parrainage en faveur de deux hommes soudanais au Caire. Le bureau leur a ensuite envoyé un accusé de réception. Après n'avoir reçu aucune autre nouvelle pendant un an, le répondant a communiqué avec le bureau des visas au Caire, qui lui a répondu qu'il était inutile d'insister, sa demande étant loin au bas de la liste. Tous les six mois, le répondant a demandé vainement au gouvernement de l'informer de l'état d'avancement de sa demande. Selon des membres de la communauté soudanaise qui sont entrés en contact avec les deux hommes, l'un d'eux a été convoqué à un entretien, mais pas l'autre.

## APERÇU DU PROGRAMME DE PARRAINAGE PRIVÉ

Le programme de parrainage privé permet aux Canadiens de contribuer à l'atteinte de certains objectifs de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* :

« reconnaître que le programme pour les réfugiés vise avant tout à sauver des vies et à protéger les personnes de la persécution »

et

« d'affirmer la volonté du Canada de participer aux efforts de la communauté internationale pour venir en aide aux personnes qui doivent se réinstaller. »<sup>3</sup>

En vertu du programme de parrainage privé, un organisme canadien ou un groupe de Canadiens assume l'entière responsabilité de la réinstallation au Canada d'un réfugié ou d'une famille de réfugiés. En acceptant cette responsabilité, le répondant du secteur privé augmente le nombre de réfugiés réinstallés au Canada (le nombre de réfugiés réinstallés grâce à l'aide financière du gouvernement s'élève à 7 500). Le répondant est responsable du soutien matériel, financier et émotionnel du réfugié, ainsi que de son orientation.

---

<sup>3</sup> *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*, 3(2)(a) et (b).

Un répondant du secteur privé peut nommer les différents réfugiés qu'il souhaite parrainer ou demander au gouvernement de trouver des réfugiés qui ont besoin de se réinstaller. Dans les deux cas, le gouvernement est responsable de s'assurer que le candidat au parrainage correspond à la définition d'un réfugié, a besoin d'être réinstallé et n'est pas inadmissible pour des raisons de santé, de criminalité ou de sécurité.

### **Procédure de parrainage privé**

- Un groupe de parrainage privé soumet une demande de parrainage d'un réfugié à Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) au Canada.
- CIC approuve la demande et la transmet au bureau des visas outremer, qui est le plus proche du réfugié.
- Le bureau des visas ouvre un dossier et envoie un formulaire de demande (IMM0008) au réfugié (dans certains cas, le groupe de parrainage aura joint un IMM0008 dûment rempli à sa demande).
- Le réfugié retourne le IMM0008 au bureau des visas.
- Le réfugié est convoqué à un entretien avec un agent des visas.
- L'entretien a lieu. Si le réfugié est accepté :
- Des vérifications en matière de santé, de sécurité et de criminalité sont effectuées. Si ces vérifications ne révèlent aucun problème :
- Le réfugié signe les formulaires de prêts pour l'immigration (le cas échéant) et reçoit un visa.
- Son déplacement vers le Canada est organisé.

## **STATISTIQUES**

Les délais de traitement des demandes sont une source permanente d'inquiétude pour les répondants et les réfugiés qui attendent pour se réinstaller au Canada. Malheureusement, les délais d'attente s'allongent. Comme le montre le tableau ci-dessous, le délai moyen de traitement, qui était de 13 mois en 2002, est passé à 18 mois au cours de la période de juillet 2003 à juin 2004. Le délai est nettement plus long dans certaines régions : le délai moyen est de 22 mois en Afrique et au Moyen-Orient, alors qu'il est de 7 mois dans l'hémisphère occidental.

Il est important de souligner que les délais de traitement indiqués ci-dessous ne couvrent pas toute la durée à partir du moment où une demande de parrainage est soumise. Les statistiques présentées ne portent que sur le délai à partir de la date de réception de l'IMM008 (formulaire de demande) visant le réfugié, par un bureau des visas. Ils ne tiennent pas compte du délai de traitement au Canada d'une demande de parrainage ou, le cas échéant, du délai entre la réception et le retour de l'IMM008 par le réfugié.

<b>Délais de traitement des dossiers de réfugiés parrainés par des organismes du secteur privé</b>				
	<b>2002</b>		<b>Juillet 2003 – juin 2004</b>	
	Délai de traitement de 50 % des dossiers (en mois)	Délai de traitement de 80 % des dossiers (en mois)	Délai de traitement de 50 % des dossiers (en mois)	Délai de traitement de 80 % des dossiers (en mois)
<b>Partout au monde</b>	<b>13</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>28</b>
Afrique et Moyen-Orient	14	20	22	29
Asie-Pacifique	16	22	17	24
Europe	9	17	10	21
Hémisphère occidental	6	13	7	12

Il ne faut pas toujours attendre plus d'un an avant qu'un dossier soit mené à bonne fin. De juillet 2003 à juin 2004, 30 % des dossiers ont été menés à terme en moins de 11 mois. À Bogota, 30 % des dossiers ont été menés à bien sous trois mois et 80 %, sous 11 mois. Toutefois, le présent rapport concerne la plupart des dossiers, c'est-à-dire ceux qui prennent plus d'un an et souvent deux, trois ou même de nombreuses années pour aboutir.

<b>Délais de traitement par bureau de visas (qui traite 100 dossiers ou plus)</b>					
<b>Juillet 2003 – juin 2004</b>					
	Délai de traitement de 20 % des dossiers (en mois)	Délai de traitement de 30 % des dossiers (en mois)	Délai de traitement de 50 % des dossiers (en mois)	Délai de traitement de 70 % des dossiers (en mois)	Délai de traitement de 80 % des dossiers (en mois)
<b>Tous les points de service</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>18</b>	<b>25</b>	<b>28</b>
Accra	9	10	14	24	27
Caire	20	22	24	26	29
Damas	8	11	16	18	20
Nairobi	17	23	27	29	30
Pretoria	13	23	32	34	37
Islamabad	11	14	18	22	24
Ankara	6	8	10	13	18
Londres	4	6	8	11	16
Bogota	1	3	7	9	11

### *Contexte international*

Comparativement à leur nombre total dans le monde, peu de réfugiés profitent du programme de parrainage privé (ou, en fait, de toute autre aide à la réinstallation) pour se réinstaller au Canada. Au cours des cinq dernières années, environ 3 000 réfugiés par année ont bénéficié d'un parrainage privé. Ce nombre est faible, compte tenu que, selon le HCR, il y a 9 672 000 réfugiés (estimation fin 2003) dans le monde.

Toutefois, le programme canadien de parrainage privé contribue, tous les ans, à la réinstallation d'une proportion significative de réfugiés. En 2002, un total de 50 600 réfugiés a été réinstallé dans dix pays. Sur ce nombre, 6 % ou un peu plus de 3 000 réfugiés par année se sont réinstallés au Canada grâce au programme canadien de parrainage privé.<sup>4</sup>

*L'expérience vécue par un répondant*

Un organisme signataire d'un accord de parrainage, qui a des groupes constitutifs dans la plupart des provinces, a collecté des statistiques sur les délais de traitement des dossiers de réfugiés qu'il a parrainés et qui sont arrivés au Canada entre juillet 2002 et juillet 2004. La plupart des dossiers de ces réfugiés ont été traités par les bureaux des visas à Nairobi, à Damas et à Ankara. Les délais de traitement des dossiers de parrainage dans ces bureaux sont les suivants :

<b>Délai de traitement des dossiers d'un répondant, par principaux bureaux des visas, pour les réfugiés arrivés au pays entre juillet 2002 et juillet 2004</b>				
	Nbre de dossiers	Délai moyen de traitement	Délai de traitement le plus court	Délai de traitement le plus long
Nairobi	40	31 mois	18 mois	48 mois
Damas	35	22 mois	14 mois	41 mois
Ankara	22	23 mois	8 mois	39 mois

Un représentant de l'organisme a mentionné qu'il était difficile d'encourager des groupes membres à parrainer une famille de réfugiés, car il faut les avertir qu'ils devront attendre de deux ans et demi à trois ans avant que la famille n'arrive au Canada. « Sachant que les réfugiés vivent dans des conditions épouvantables où ils manquent parfois de nourriture et d'eau, les délais de traitement de leurs dossiers sont intolérables. »

<sup>4</sup> Les statistiques sur le nombre de réinstallation à l'échelle mondiale sont tirées du *Statistical Yearbook 2002*, publié en juillet 2004 par le HCR. 2002 est la plus récente année pour laquelle des statistiques ont été publiées.

**CHRONOLOGIE D'UN PARRAINAGE**

Janvier 2001	Un groupe de parrainage à Saskatoon a présenté une demande de parrainage d'une femme congolaise et de ses cinq enfants, qui s'étaient réfugiés au Kenya.
Février 2002	Le répondant a écrit au bureau local de CIC une lettre dans laquelle il dit : « Notre demande de parrainage a été approuvée il y a un an, mais nous sommes toujours sans nouvelle de l'état d'avancement du dossier de parrainage ... »
Décembre 2002	Environ un an après, il a envoyé au même bureau une deuxième lettre pour dire que « ça fait presque deux ans depuis que notre demande de parrainage a été approuvée [...] mais nous n'avons reçu aucune information que ce soit de CIC sur l'avancement du dossier [...] Il est difficile de maintenir l'engagement nécessaire pour parrainer un aussi gros groupe de personnes pendant autant de temps sans recevoir de CIC des informations sur le dossier. Nous nous sommes montrés très patients, mais nous commençons à en avoir assez [...] Nous sommes très inquiets pour la famille que nous parrainons, car elle vit dans des conditions très précaires. Nous voulons la faire venir au Canada le plus tôt possible, pour qu'elle soit en sécurité. N'y a-t-il pas moyen d'accélérer le processus de traitement des dossiers des familles vulnérables...? »
Mars 2003	CIC a envoyé à la famille une lettre d'invitation à un entretien. Malheureusement, elle ne l'a jamais reçue, car la personne à Nairobi dont elle utilisait l'adresse postale avait déménagé.
Avril 2003	Le répondant a écrit ce qui suit au bureau des visas à Nairobi : « Après plus de deux ans d'attente, nous vous serions très reconnaissants si vous hâtiez le traitement du dossier de la famille. »
Mai 2003	L'entretien a été déplacé à une autre date.
Début 2004	N'ayant pas reçu d'autres nouvelles, le répondant s'est adressé à son député local.
Février 2004	Le groupe de parrainage a finalement été informé que la famille s'en viendrait au Canada.
Mars 2004	La mère et ses cinq enfants sont enfin arrivés au pays. Ils étaient fatigués mais contents d'être au pays. Le répondant était ravi. Malheureusement, après trois douloureuses années d'attente, la famille était meurtrie et démoralisée. Il est devenu d'autant plus difficile de mener à bien le processus de leur intégration.



## CONSÉQUENCES DES RETARDS SUR LES RÉFUGIÉS

« Les réfugiés sont confrontés à des retards insupportables. Ils ont de grandes attentes et tentent au jour le jour de garder espoir. Toutefois, les retards finissent par briser leur espérance. Quand ils arrivent enfin au Canada, ils sont tellement épuisés qui ont du mal à s'établir au pays. » Commentaires d'un représentant d'une association communautaire qui participe au parrainage privé.

« CIC croît qu'un an est un délai court pour traiter un dossier, mais c'est beaucoup trop long si vous êtes une femme qui vit ces longs mois d'attente. » Propos du répondant d'une Colombienne qui a reçu des menaces de mort.

« Des vies sont en suspens pendant de nombreuses années. Des personnes doivent mettre de côté leurs projets de se marier et de fonder une famille, car à tout moment elles risquent d'être déportées si leur droit de séjour temporaire n'est pas renouvelé. » Observations d'un répondant de deux Soudanais qui attendent depuis trois ans que leur dossier aboutisse.

Les réfugiés souhaitant se réinstaller pour de bon au Canada, où ils seront en sécurité, sont confrontés à toutes sortes de problèmes. Ils jouissent de peu de libertés et font face à des situations parfois même dangereuses. Les réfugiés sont, par exemple, confrontés :

- au risque de déportation vers leur pays d'origine où ils étaient persécutés;
- à des conflits armés;
- au harcèlement de la police locale, y compris l'extorsion et l'emprisonnement, parce qu'ils n'ont pas un statut légal dans leur pays de refuge;
- à l'absence de liberté de mouvement (soit qu'un règlement local les interdit de se promener librement, soit que les conditions sont tellement dangereuses qu'ils sont contraints de vivre pratiquement cachés).
- aux conditions difficiles et dangereuses dans les camps de réfugiés;
- au manque de nourriture dans les camps de réfugiés;
- à des services de soins de santé inadéquats;
- à l'absence du droit légal de travailler,
- à la pauvreté;
- à la solitude;
- à la séparation d'avec leur famille et leurs autres réseaux de soutien;
- à l'absence de scolarisation des enfants;
- à des risques d'agressions xénophobes;
- à des risques d'exploitation sexuelle et de viol, si le réfugié est une femme ou une fille.

Lorsqu'on lui a offert un petit déjeuner à son arrivée au Canada, une fille réfugiée, dont le traitement du dossier a pris presque trois ans, à dit au répondant : « J'ai l'habitude de ne manger qu'un repas par jour ».

En janvier 2002, un groupe au Canada a présenté une demande de parrainage d'une famille sierra-léonienne de quatre personnes (une femme et son mari, sa fille et sa mère), qui s'était réfugiée au Libéria. Un an et demi après, alors que la famille était toujours en attente d'un entretien, une guerre a éclaté au Libéria (en juillet 2003), qui a tué un certain nombre de réfugiés sierra-léonienne, dont l'homme de la famille. Le reste de la famille s'est enfui vers le pays voisin, la Côte d'Ivoire. Son dossier a été transféré vers ce pays, mais son traitement n'a pas progressé. Un conflit armé s'est développé à Côte d'Ivoire également. En avril 2004, des inconnus ont pénétré dans les maisons où les trois femmes vivaient seules et les ont toutes violées sous la menace d'un fusil. Cet incident est survenu deux ans et trois mois après le dépôt de la demande de parrainage en leur faveur. Le répondant de la famille a tenu CIC au courant des drames qu'elle a vécus et demandé l'accélération du traitement de son dossier. En date de septembre 2004, la famille n'avait toujours pas été convoquée à un entretien.

Les réfugiés ayant des parents au Canada dépendent presque toujours de leur soutien financier. Ces derniers touchent souvent eux-mêmes un revenu très faible. Ils doivent parfois avoir deux emplois pour être capable d'envoyer de l'argent outremer. Ils sont ainsi contraints de remettre à plus tard leurs efforts de se faire une vie au Canada, tant que leur parent réfugié n'arrive pas au pays et parvienne à subvenir à ses besoins.

Un répondant a mentionné qu'une personne a dit qu'elle ne répondait plus au téléphone à certains moments de la journée, parce qu'elle savait qu'un membre de sa famille à l'étranger tentait de la joindre et qu'elle n'avait tout simplement pas le courage de l'écouter parler des difficultés qu'il éprouvait.

En plus des dangers et des difficultés auxquels ils font face, les réfugiés sont contraints d'attendre longtemps avant que leur dossier n'aboutisse. Cette longue attente mine leur morale, les frustre, les met en colère et accroît leur angoisse à l'égard de leur avenir.

## CONSÉQUENCES DES RETARDS SUR LES RÉPONDANTS

*« Il n'y a pas longtemps, une église avait soumis une demande de parrainage d'une famille voilà trois ans. Après une attente aussi longue, elle avait décidé de donner les meubles qu'elle avait collectés pour la famille et cessé de se réunir en prévision de son arrivée. Le diacre qui avait initié le projet de parrainage n'était plus membre du conseil. Un beau jeudi, l'église a été informée que la famille arriverait le mardi suivant. L'église a dû se démener pour reconstituer le comité et trouver un logement, des vêtements et des meubles pour la famille en quatre jours seulement. Ce fut une expérience particulièrement angoissante. »*  
Observation faite par un coordinateur de parrainage.

Les longs délais de traitement des dossiers présentent parfois des problèmes sérieux pour les répondants du secteur privés et réduisent les chances de convaincre d'autres groupes de consacrer leurs efforts à un parrainage privé.

Les problèmes sont d'ordre pratique et psychologique :

- Le groupe de parrainage doit établir un plan de soutien du réfugié en prévision de son arrivée au pays. Toutefois, lorsque deux ou trois ans s'écoulent avant l'arrivée du réfugié, de nombreux éléments du plan ne sont plus applicables. Par exemple, il est difficile de prévoir un logement pour un réfugié lorsqu'on ne sait pas la date de son arrivée au pays.
- Pendant la durée de l'attente de l'arrivée du réfugié, les gens qui ont choisi de participer à son parrainage auront peut-être déménagé, changé d'emploi, accepté de s'impliquer dans d'autres activités, contracté de nouvelles obligations financières, sont tombés malades ou décédés. Lorsque le réfugié parrainé arrive enfin, il est parfois difficile de rassembler de nouveau le comité de soutien, surtout si, comme ça arrive parfois, le préavis de son arrivée est très court.
- Dans certaines églises, le diacre s'occupe des interventions en faveur de groupes démunis, comme le parrainage de réfugié. Comme le mandat d'un diacre est de trois ans, il est fort probable qu'il aura été remplacé avant que le réfugié qu'il a parrainé n'arrive au pays.
- Plus le délai est long, souvent sans qu'aucune information ne transpire sur l'état d'avancement du dossier de parrainage, plus il est difficile de soutenir l'intérêt des bénévoles.
- Les bénévoles penseront peut-être qu'ils se sont fait avoir si le besoin de parrainer un réfugié avait été qualifié d'urgent, mais que le long processus de traitement du dossier leur a donné l'impression qu'il n'y avait pas urgence.
- Les répondants risquent d'éprouver un sentiment d'impuissance, car ils ne sont pas en mesure de hâter le processus ni même de savoir ce qui se passe avec leur dossier de demande.
- Les répondants se découragent beaucoup, particulièrement s'ils consacrent beaucoup d'efforts à un parrainage pendant plusieurs années avant d'apprendre que la demande du réfugié parrainé a été refusée parce que, dans l'intervalle, la situation dans son pays d'origine s'est améliorée.

Il est très difficile de promouvoir le parrainage privé, car les groupes de parraineurs hésitent à s'impliquer dans un processus aussi long. De nombreux groupes de parraineurs ont trouvé l'expérience tellement frustrante qu'ils refusent de parrainer un autre réfugié. De plus, ils n'encouragent pas d'autres groupes à participer à un parrainage. Même si des groupes acceptent de continuer de parrainer des réfugiés, ils n'ont souvent pas les moyens de parrainer plus qu'un réfugié à la fois. Comme le processus de traitement des dossiers de parrainage est tellement long, ils ne parviennent qu'à parrainer qu'un nombre limité de réfugiés. De fait, si un groupe parraine une famille, attend son arrivée pendant trois ans avant de lui fournir le soutien nécessaire, puis soumet une nouvelle demande de parrainage, il n'aura aidé à réinstaller que deux familles en l'espace de sept ou huit ans, même si elle aurait voulu et pu en parrainer d'autres.

## ASPECTS PARTICULIERS DU PROBLÈME

### COMMUNICATION

L'absence de communication efficace est la plainte qui revient le plus souvent de la part des répondants aux prises avec les longs retards de traitements des dossiers de demande. Il leur est souvent difficile, voire impossible, de savoir où en est leur dossier. Les informations envoyées aux bureaux des visas semblent parfois s'égarer. Les demandes d'information restent sans réponse. Ils peuvent être tenus dans l'ignorance totale de l'état de leur dossier pendant des années durant. On les décourage de s'informer sur leur dossier au motif que le temps pris par un agent des visas pour répondre aux questions le prive du temps nécessaire pour traiter les dossiers. Les répondants ne savent souvent pas si leur dossier a été perdu ou si le délai de son traitement est « normal ».

Voici des exemples de cas d'absence de communication qui ont suscité beaucoup de frustration.

<b>CHRONOLOGIE DES COMMUNICATIONS AU SUJET D'UN DOSSIER</b>	
Avril 2002	Un répondant soumet une demande de parrainage d'Abdi, un réfugié somalien à Nairobi. Le dossier de demande est transmis au bureau des visas à Nairobi, qui informe le répondant que d'Abdi serait convoqué à un <u>entretien d'ici environ un an (c.-à-d. vers avril 2003)</u> .
Août 2002	Comme Abdi n'a toujours pas reçu un formulaire de demande (IMM008) ou une correspondance quelconque du bureau des visas à Nairobi, le répondant envoie un courriel à ce bureau pour savoir ce qu'il en est de son dossier. Le bureau lui répond qu'il a envoyé une demande à son adresse postale, mais qu'il n'a jamais reçu de réponse. (Le répondant n'a jamais reçu la demande et, en tout cas, l'adresse était indiquée sur le formulaire de demande.) Le répondant répond immédiatement à la demande par courriel en fournissant des adresses pour joindre Abdi (deux adresses postales et deux adresses courriels d'Abdi).
Septembre 2002	Abdi n'ayant toujours pas reçu un formulaire de demande, le répondant envoie de nouveau au bureau des visas le courriel contenant les adresses d'Abdi. Malgré cela, le bureau local de CIC au Canada l'informe que le bureau des visas a toujours besoin de l'adresse d'Abdi.
Octobre 2002	Le répondant transmet ensuite les adresses d'Abdi par fax au bureau local de CIC. Abdi finit par recevoir le formulaire.
Novembre 2002	Abdi soumet un formulaire IMM008 dûment rempli au bureau des visas à Nairobi.
Mars 2003	Le bureau local de CIC informe le répondant que le système informatique n'indique toujours pas une date d'entretien avec Abdi.
Juillet 2003	Le bureau local de CIC informe le répondant que le délai d'attente pour un entretien est maintenant de 14 mois, à compter de la date de réception du formulaire IMM008 dûment rempli. L'entretien aurait donc lieu en janvier 2004.

Janvier 2004	Le répondant envoie au bureau local de CIC un courriel pour savoir l'état d'avancement du dossier.
Février 2004	Le bureau local de CIC lui répond qu'il a envoyé une demande d'information à Nairobi, mais qu'il n'a pas reçu de réponse.
Mars 2004	Le répondant écrit une lettre à un député, qui l'informe que l'entretien aura lieu « deux ans après la date d'ouverture du dossier d'Abdi », c'est-à-dire à l'automne 2004.
Avril 2004	Abdi reçoit une lettre du bureau des visas à Nairobi lui demandant de lui fournir plusieurs documents (une pièce d'identité un passeport, un permis de conduire, une preuve de reconnaissance comme réfugié par le HCNUR et un certificat de police du gouvernement du Kenyan). Il fournit au bureau les documents demandés. Le bureau des visas ne lui a donné aucune nouvelle depuis.

Une veuve d'Érythrée qui s'est enfuie en Égypte obtient un parrainage en avril 2001. En octobre 2001, le bureau des visas au Caire envoie à son répondant un accusé de réception de la demande et l'informe que l'entretien aurait lieu d'ici deux mois.

Des mois et des années se sont écoulés sans qu'elle ne soit invitée à un entretien. La veuve s'inquiétait de plus en plus. Son répondant a fait plusieurs demandes d'information sur l'état d'avancement de son dossier, mais n'a jamais reçu de réponse. En mai 2004, le bureau local de CIC informe le répondant que le système informatique ne contient toujours pas d'information au sujet du dossier et qu'il a envoyé un courriel au Caire pour savoir ce qu'il en était. Le bureau n'a toujours pas reçu de réponse.

Les réfugiés candidats éprouvent aussi beaucoup de difficulté à obtenir de l'information exacte et opportune sur l'avancement de leur dossier. Voici certains des problèmes rencontrés :

- Les réfugiés qui se rendent à un bureau des visas sont parfois informés qu'ils ne font pas l'objet d'un parrainage, même s'ils présentent des photocopies d'une lettre d'approbation et d'une demande de leur parrainage.
- Les réfugiés ne reçoivent parfois pas les demandes d'informations supplémentaires qui leur sont adressées par les bureaux de visas. Ces bureaux concluent que l'adresse fournie par ces réfugiés était erronée, alors que, en fait, il recevait son courrier de l'extérieur à cette adresse.
- Certains réfugiés ont reçu un avis de convocation à un entretien après la date prévue de l'entretien.
- Des réfugiés ont reçu un avis de refus de leur parrainage parce qu'ils ne se sont pas présentés à leur entretien, bien qu'ils n'aient jamais reçu d'avis de convocation à un entretien et que leur adresse n'a pas changé.

Une Soudanaise et ses deux enfants ont obtenu un parrainage en novembre 2000. En mars 2002, après 16 mois d'attente, son répondant reçoit un courriel du bureau des visas au Caire l'informant qu'elle serait convoquée à un entretien d'ici deux mois. Toutefois, elle ne reçoit aucun avis de convocation. En septembre 2003, le bureau au Caire informe le répondant, par l'entremise du bureau local de CIC, qu'il faut attendre jusqu'à un an avant de fixer la date de l'entretien. Un an après, la date de l'entretien n'a toujours pas été fixée.

Pendant ce temps, la réfugiée tentait vainement de connaître la date de son entretien. Dans un courriel, elle dit ce qui suit à son répondant : « En avril 2003, je me suis rendue encore une fois à l'ambassade pour me renseigner sur l'avancement de mon dossier. On m'a dit qu'on m'appellerait bientôt pour me convoquer à un entretien. Toutefois, on ne m'a jamais appelé. En juin 2003, j'ai apporté une demande écrite de renseignement à l'ambassade, où l'on m'a dit que mon dossier était prêt et qu'on m'appellerait pour fixer la date de l'entretien. On ne m'a jamais appelée. En août 2003, je me suis rendu de nouveau à l'ambassade. Une liste des numéros de dossier des personnes convoquées à un entretien était affichée sur un babillard de l'ambassade. Il y avait également un avis interdisant à quiconque de s'informer de son dossier. Mon numéro ne figurait pas sur la liste qui était affichée. Nous ne savons plus quoi faire maintenant. »

Des répondants ou des réfugiés tentent parfois de communiquer des informations essentielles pour leur dossier, qui semblent s'égarer, ce qui leur cause de graves ennuis. Par exemple, un répondant avait communiqué avec un bureau local de CIC pour l'informer que la réfugiée a donné naissance à un enfant. Le bureau local de CIC a ensuite transmis cette information au bureau des visas. Toutefois, lorsque la famille était prête à partir pour le Canada, on a constaté qu'il n'y avait pas de visa pour le bébé et que sa naissance n'était même pas indiquée dans le dossier.

### **TRAITEMENT EN APPARENCE ARBITRAIRE DES DOSSIERS**

À la frustration suscitée par la lenteur du traitement des dossiers s'ajoute l'impression que le délai de traitement de dossiers apparemment similaires varie énormément, de façon arbitraire. Les répondants et les réfugiés ont naturellement l'impression d'être traités injustement si une personne parrainée a attendu 13 mois avant de pouvoir venir au Canada alors qu'une autre, qui a été parrainée au même moment, a dû patienter pendant trois ans. Dans certains cas, les délais de traitement diffèrent pour des raisons valables. Toutefois, en l'absence d'explications des causes des longs délais, on a l'impression que le traitement des dossiers se fait de façon arbitraire.

Une demande de parrainage d'une famille éthiopienne de quatre enfants a été présentée en novembre 2001. Les enfants étaient âgés de 8 à 19 ans. Vivant sans statut légal à Nairobi, la famille craignait constamment d'être arrêtée par la police, qui lui extorquerait de l'argent ou la jetterait en prison. Pour limiter ce risque, les enfants évitaient le plus possible de quitter leur appartement. Le frère aîné, qui avait la lourde responsabilité de prendre soin de sa fratrie, craignait pour la sécurité de celle-ci. Comme les enfants ne pouvaient pas aller à l'école, ce frère a embauché un professeur particulier pour les instruire dans l'appartement.

Vu l'absence d'un adulte d'âge mûr pour s'occuper de la famille, le répondant a demandé que la famille entre dans la catégorie de personnes vulnérables et que le traitement de son dossier soit accéléré. Pourtant, il a constaté que des dossiers de personnes moins vulnérables ont été traités plus rapidement que celui de la famille en question.

Enfin, après de nombreuses demandes de renseignements, dont la plupart sont restées sans réponse, la famille est arrivée en Canada en septembre 2004, soit près de trois ans après la présentation de la demande de son parrainage.

## DOSSIERS EN SUSPENS

Certains répondants ont l'impression que certains dossiers sont mis de côté, surtout s'ils présentent des caractéristiques un tant soit peu inhabituelles ou qu'ils nécessitent un traitement approfondi. Par exemple, le traitement d'un dossier de réfugié semble suspendu, si la personne met un enfant au monde, se marie ou change d'adresse.

Une demande de parrainage de Fatima, originaire de Sierra Leone, et de ses enfants, qui étaient des réfugiés en Guinée, a été présentée en mai 2001. En 2002, elle a été reçue pour un entretien. Par la suite, rien ne s'est passé. En avril 2003, en s'informant sur son dossier, le répondant a appris que lors de son entretien avec Fatima, l'agent des visas était étonné de voir qu'elle semblait peu enthousiaste à l'idée d'emmener sa mère âgée (également une réfugiée) avec elle au Canada. Le répondant a dû clarifier les choses en envoyant un courriel expliquant qu'il y avait sûrement un malentendu, parce que la mère de Fatima faisait l'objet d'une demande distincte de parrainage et qu'en fait, elle était déjà arrivée au Canada!

Fatima et ses enfants sont enfin arrivés au Canada en février 2004.

## QUESTIONS DE SÉCURITÉ

Tout comme les candidats à l'immigration, les réfugiés qui souhaitent se réinstaller au Canada doivent obtenir une autorisation de sécurité. D'habitude, cette procédure est simple. Toutefois, dans un petit nombre de cas, cette procédure comprend un nouvel entretien. L'imposition d'un nouvel entretien entraîne parfois des années de retard dans le traitement d'un dossier. Les réfugiés concernés reçoivent peu d'informations sur les motifs de ce nouvel entretien. Dans l'exemple ci-dessous, les retards dus à l'imposition d'un entretien de sécurité sont moins longs que ceux de bons nombres de dossiers qui ont été portés à notre attention.

Le délai supplémentaire pourrait se justifier, s'il était consacré à la réalisation d'une enquête sur la sécurité. Toutefois, vu de l'extérieur, on a l'impression qu'il n'y a tout simplement pas assez d'agents de sécurité pour mener les entretiens et les enquêtes requis.

Ruth est veuve d'un activiste syndical assassiné par des paramilitaires en Colombie, son pays d'origine. Ayant reçu elle-même des menaces de mort, elle s'est enfuie avec ses deux enfants, d'abord vers Bogota, la capitale du pays, puis vers l'Amérique centrale. Toutefois, elle n'était toujours pas en sécurité, car elle a continué de faire l'objet de menaces de mort. Un groupe au Canada a soumis une demande de parrainage de Ruth et de ses enfants. Quelques mois après, elle a passé un entretien et subi un examen médical. (Les délais de traitement des dossiers en Amérique centrale sont en fait relativement courts.)

Toutefois, en octobre 2003, elle a été informée qu'elle serait convoquée, dans environ deux semaines, à un deuxième entretien, qui traiterait de questions de sécurité. Des mois se sont écoulés, sans qu'elle ne reçoive d'invitation au deuxième entretien. En février 2004, l'organisme qui la parrainait, inquiète du manque de progrès dans le dossier, a écrit à la ministre de la Citoyenneté et de l'Immigration pour lui demander d'intervenir pour hâter le traitement du dossier. Cette lettre est restée sans réponse, même si le répondant a téléphoné à plusieurs reprises au cabinet de la ministre.

pour savoir ce qu'il en était. Enfin, en juin 2004, Ruth a passé un deuxième entretien. Elle a été bouleversée de faire face à une personne qui lui posait des questions sur un ton agressif et peu compatissant. Elle a commencé à douter qu'elle puisse aller au Canada un jour. En fait, elle ne présentait manifestement aucune inquiétude du point de vue de la sécurité, car elle et ses enfants ont enfin obtenu un visa en octobre 2004. L'entretien sur des questions de sécurité semble avoir retardé d'un an le traitement de son dossier.

## CONCLUSION

Le Conseil canadien pour les réfugiés croit que la grande majorité des Canadiens conviendrait que les retards de traitement des dossiers de réfugiés parrainés par des organismes du secteur, qui sont décrits dans le présent rapport, sont inacceptables. Les réfugiés qui cherchent sécurité et une nouvelle patrie ne devraient pas attendre le traitement de leur demande pendant des années, surtout lorsque des Canadiens sont prêts à consacrer leurs propres ressources pour les accueillir.

Au cours des dernières années, des répondants du secteur privés ont travaillé de concert avec le gouvernement afin de tenter de rationaliser les procédures et de réduire les longs délais de traitement des dossiers. Ces efforts n'ont pas porté fruit. Il est devenu évident qu'il n'est pas possible de régler le problème en remaniant les procédures.

**Le Conseil canadien pour les réfugiés exhorte donc le Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration de lancer une étude du problème de traitement des dossiers du Programme de parrainage privé des réfugiés.**