

Technologie : un miracle ou une menace?

Juin 2019

Zaina Sovani

Sous-ministre adjointe, Secteur de la
transformation et des solutions numériques
CIO



Immigration, Refugees
and Citizenship Canada

Immigration, Réfugiés
et Citoyenneté Canada

Canada 

IRCC reçoit un volume croissant de demandeurs

[Traduction] Le gouvernement canadien veut accueillir 310 000 immigrants en 2018, et 340 000 immigrants par année d'ici 2020.

– *Global News*, 1^{er} novembre 2017

[Traduction] Le nombre de demandes d'asile présentées au Canada a doublé en 2017, affirme l'ONU.

– *The Globe & Mail*, 20 juin 2018

**Volume de
résidents
temporaires¹, M**

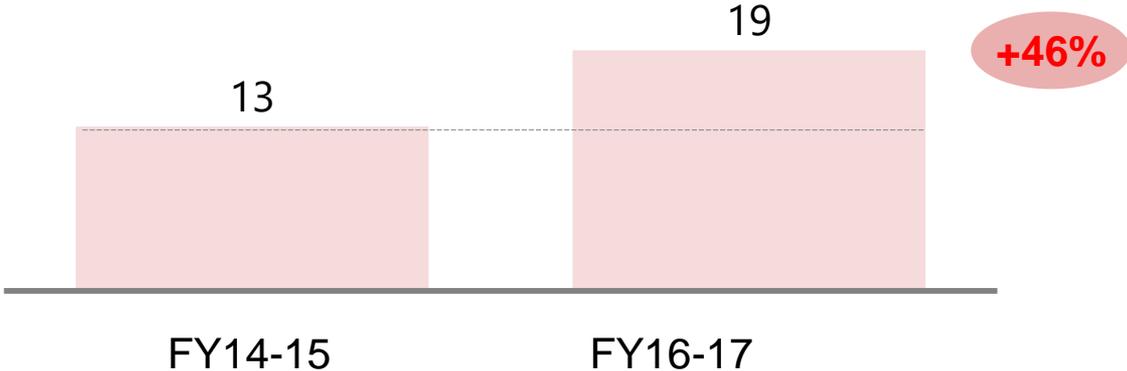


L'augmentation des ressources de traitement ne s'est pas traduite par l'augmentation de la satisfaction des clients

Nombre d'ETP traitant des demandes de résidence temporaire



Proportion (%) de clients insatisfaits²



Les questions d'intégrité du programme sont de plus en plus complexes

[Traduction] Un homme de Saskatoon aurait produit de faux documents de résidence permanente et les aurait vendu à des étudiants postsecondaires.

– *Global News*, 14 août 2018

[Traduction] Le gouvernement fédéral révoque la citoyenneté canadienne d'un Chinois pour allégation de fraude relative au mariage.

– CBC, 22 mai 2019

[Traduction] L'identité du ministre de l'Immigration, Ahmed Hussen, a été usurpé dans une escroquerie en matière de réfugiés.

– CBC, 6 février 2019

Le fait de s'attaquer aux défis d'IRCC stimule la transformation du service

IRCC se transforme en vue de :



Devenir un chef de file mondial en matière d'immigration afin de maximiser les avantages de [ses] programmes pour [ses] clients et pour les Canadiens.

Pour ce faire, IRCC doit optimiser les trois résultats opérationnels suivants :



Offrir une meilleure expérience client en réduisant les délais de traitement et en créant des processus plus simples et plus clairs.



Stimuler l'excellence opérationnelle pour traiter un plus grand nombre de demandes plus rapidement, et ce, tout en maintenant les coûts.



Maintenir un niveau élevé d'intégrité du programme.



Technologie : un miracle ou une menace?

[Traduction] Selon un rapport, l'utilisation de l'IA par Ottawa dans le cadre de l'immigration est un « laboratoire à risques élevés ».
– *Globe and Mail*, 26 septembre 2018

[Traduction] Selon un rapport, l'utilisation de l'IA par le fédéral dans le cadre de demandes de visas pourrait constituer une violation des droits de la personne.
– CBC, 26 septembre 2018

[Traduction] Vous trouvez les visas canadiens pour étudiants difficiles à comprendre? Ce robot pourrait peut-être vous aider.
– *MacLean's*, 19 décembre 2017

[Traduction] Comment utiliser la technologie pour aider les réfugiés à établir une identité vérifiable.
– Forbes, 3 décembre 2018

[Traduction] Photos de voyageurs et plaques d'immatriculation exposées dans une cyberattaque, selon le Service des douanes et de la protection des frontières des États-Unis
– CBC, 10 juin 2019

[Traduction] Des données mettent en lumière la façon dont des trolls russes sur Twitter ciblent les Canadiens.
– CBC, 3 août 2018

Notre défi

Pensez au-delà des avantages et des risques liés à la technologie pour encourager une culture d'innovation qui appuie les intérêts des Canadiens.