

Modernisation du système d'immigration du Canada

Messages clés

- Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) exploite un vaste réseau de prestation de services et interagit avec des millions de clients au Canada et partout dans le monde.
- IRCC s'engage à offrir des services modernes axés sur le client, plus efficaces, transparents et faciles à utiliser. Un système d'immigration robuste appuyé par le numérique est essentiel pour attirer des talents mondiaux et assurer le succès à long terme du Canada.
- Les nouvelles technologies numériques transforment les services d'IRCC en simplifiant les processus de demande en ligne, en améliorant l'accès des clients aux renseignements en temps réel sur l'état de leur demande, en augmentant l'efficacité opérationnelle et en renforçant l'intégrité des programmes et la protection des frontières.

Faits et chiffres clés

- IRCC s'engage à améliorer ses services et utilise continuellement les commentaires des clients provenant de diverses sources, y compris des essais d'utilisateurs et des sondages, pour cibler les défis et élaborer des innovations en matière de services qui améliorent l'expérience client.
- IRCC tire parti de l'analytique avancée et de l'automatisation afin d'améliorer l'efficacité opérationnelle et de réduire le temps d'attente des clients, tout en maintenant des normes élevées en matière de service, d'intégrité et de transparence. Les nouveaux outils et les nouvelles technologies font l'objet d'examen continus afin de veiller à ce qu'ils fonctionnent comme prévu (sans introduire de biais involontaires) et qu'ils soient accessibles.
- IRCC a une stratégie ministérielle en matière d'intelligence artificielle (IA) qui est alignée avec la stratégie du gouvernement du Canada en matière d'IA. Notre approche garantit que nous utilisons l'IA de manière responsable et transparente. Nous avons une gouvernance officielle au sein d'IRCC sur la façon dont l'IA peut être utilisée et où, et toutes nos évaluations de l'impact algorithmique sont publiées sur Canada.ca.
- La transformation numérique d'IRCC a déjà porté ses fruits pour ses clients, grâce au déploiement progressif d'un nouveau compte en ligne. En date du 28 février 2026:
 - Plus de 132 000 clients ont utilisé le compte en ligne pour demander un visa de visiteur.
 - Plus de 112 000 Canadiens ont utilisé le compte en ligne pour demander le renouvellement de leur passeport pour adulte; il s'agit de la première fois qu'un canal en ligne est disponible pour les passeports.

- Les clients qui ont utilisé le nouveau compte en ligne se déclarent un niveau élevé de satisfaction à son égard (88 % de satisfaction pour les clients des visas de résident temporaire et 82 % pour les clients de renouvellement de passeports en décembre 2025). Un plus grand nombre de clients utilisant le nouveau compte en ligne estime que l'information sur l'état de leur demande est claire, comparativement à ceux qui vérifiaient l'état de leur demande avant la mise en place du nouveau compte.
- Un financement supplémentaire de 112 M\$ est demandé dans le cadre du Budget principal des dépenses 2026–2027 afin de poursuivre les efforts de modernisation du Ministère.
- Les résultats du sondage annuel sur la satisfaction de la clientèle¹ mené par IRCC en 2025 montrent généralement des taux élevés de satisfaction globale à l'égard de la plupart des services. Toutefois, les clients ont cerné trois principaux domaines à améliorer: des délais de traitement plus rapides, des mises à jour plus claires sur l'état des demandes et les refus, ainsi qu'une communication proactive en cas de retards

	Sondage annuel de 2025 Taux de satisfaction des clients
Volets des résidents permanents	
Travailleurs qualifiés du volet fédéral (Entrée express)	92 %
Programme des candidats des provinces (Entrée express)	90 %
Regroupement familial (époux/conjoints, partenaires et enfants)	86 %
Volets des résidents temporaires	
Permis de travail	86 %
Permis d'études	72 %
Visiteurs	88 %
Programmes de citoyenneté et de passeport	
Preuve de citoyenneté	90 %
Attribution de la citoyenneté	94 %
Passeport	83 %

¹ Cohorte de clients (2024) ayant reçu une décision définitive concernant leur demande entre le 1^{er} janvier 2024 et le 31 décembre 2024.

Modernisation des services à IRCC

- IRCC modernise la façon dont il fournit ses services.
- Le Programme de modernisation de la plateforme numérique transforme notre façon de travailler en tirant parti de nouveaux outils et de nouvelles technologies qui permettront à IRCC d'offrir des avantages considérables aux clients, aux employés, aux partenaires et à tous les Canadiens:
 - Un nouveau compte en ligne pour les clients est déployé initialement auprès de certains visiteurs et clients de renouvellement de passeport pour adultes. Ce compte deviendra éventuellement le guichet unique pour tous les services d'IRCC, offrant des services plus faciles à utiliser, une expérience entièrement numérique avec plus d'options libre-service ainsi qu'un meilleur accès à des renseignements en temps réel sur l'état d'avancement des demandes.
 - De nouveaux outils de soutien à la clientèle sont en cours de déploiement afin de fournir aux employés un profil client à 360 degrés, ce qui leur permettra de répondre plus efficacement à leurs demandes sur tous les canaux de soutien et d'accroître la satisfaction des clients.
 - Un projet pilote sur les visas numériques, complété en février 2026, a permis de mettre à l'essai avec succès la délivrance et la vérification de visas de résident temporaire numériques auprès d'une cohorte sélectionnée de voyageurs marocains. Les documents d'immigration numériques peuvent rationaliser les opérations d'IRCC, réduire le temps d'attente pour les clients et améliorer la vérification et la sécurité. Les leçons tirées de ce projet pilote orienteront la façon dont IRCC offrira des documents d'immigration numériques à l'avenir.
 - Enfin, de nouveaux processus simplifiés et numérisés déployés sur une technologie infonuagique permettra au Ministère d'apporter plus rapidement des changements aux politiques, d'atteindre les cibles d'immigration, de réduire les arriérés et de protéger l'intégrité du système d'immigration.
- Parallèlement à la transformation, nous continuons d'apporter des améliorations itératives à nos services. Par exemple, en lançant en octobre 2025 des améliorations à notre outil en ligne sur les délais de traitement afin de fournir de meilleures estimations de la durée du traitement, ainsi que l'emplacement d'une demande dans la file d'attente d'immigration.
- À compter du mois de juillet 2025, IRCC a commencé à communiquer automatiquement les notes de décision des agents à la suite du refus d'une demande de résidents temporaires (à l'exclusion des autorisations de voyage électronique et des permis de séjour temporaire). Cette mesure permet aux personnes dont la demande est refusée dans la plupart des secteurs des services aux résidents temporaires d'obtenir davantage d'information sur les motifs du refus. Les notes de décision des agents seront progressivement mises à la disposition d'autres groupes de clients. Depuis août 2025, le pourcentage de demandes d'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels liées aux motifs de refus après la demande a diminué de 68 % par rapport à l'année précédente, ce qui témoigne des avantages liés à un accès plus simple et à une meilleure compréhension des décisions relatives aux demandes.

Accès au Centre de soutien à la clientèle

- Le Ministère respecte actuellement (jusqu'au 28 février 2026) la norme de service qui consiste de répondre à 80 % des demandes de renseignements par courriel dans un délai de trois jours cette année financière, comparativement à 21 % l'année financière précédente. De plus, nous avons atteint un taux de réponse de 50 % pour les appelants qui souhaitent parler à un agent, comparativement à 39% lors de la dernière année financière.
- Du 1er avril 2025 jusqu'au 28 février 2026, le Centre de soutien à la clientèle d'IRCC a reçu plus de 8,2M de demandes de renseignements sur l'ensemble des canaux de service, y compris les consultations en libre-service par l'entremise du système téléphonique automatisé.
- Des améliorations significatives du respect des normes de service dans l'ensemble des canaux se poursuit, grâce à la simplification des processus (p. ex. une utilisation accrue de l'IA), et à l'optimisation des ressources. Le déploiement flexible d'agents hybrides entre les canaux téléphonique et courriel, en fonction de la demande, a permis d'accélérer les réponses aux courriels, ce qui a à son tour contribué à une diminution du volume d'appels. Parallèlement, la productivité (appels traités par équivalent temps plein) a augmenté de 7 %. L'augmentation subséquente du taux de réponse a contribué à la réduction des appels répétés, lesquels ont diminué de 8 %.
- Le nombre total de demandes a diminué de 17% entre le 1er avril 2025 et le 28 février 2026, comparativement à la même période l'an dernier.