



Immigration, Réfugiés
et Citoyenneté Canada

Immigration, Refugees
and Citizenship Canada

ENF 27

Carte de résident permanent

Canada 

ENF 27 Carte de résident permanent

Mises à jour du chapitre	4
Liste par date	4
1 Objet du chapitre	7
2 Objectifs du programme	7
2.1 Objectifs de la carte RP	7
2.2 La carte RP dans le contexte international	8
3 Loi et Règlement	8
3.1 Intention de la Loi et du Règlement	9
3.2 Autres dispositions réglementaires – partie 17 (Transport) et partie 21 (Abrogation et entrée en vigueur)	12
3.3 Formulaire et trousse	13
4 Instruments et délégations	14
5 Politique ministérielle	14
5.1 Conditions générales de délivrance de la carte RP	15
5.2 Conditions générales imposées aux personnes qui demandent une carte RP	15
5.3 Cartes RP délivrées aux résidents permanents en vertu de la LIPR	17
5.4 Intégrité des données et carte RP	17
5.5 Procédures de correction – Documents du résident permanent	20
5.6 Procédures du Centre de soutien des opérations	21
6 Définitions	22
6.1 Acronymes	22
7 Procédure : Cartes RP fournies aux nouveaux résidents permanents	23
7.1 Rôles et responsabilités	24
7.2 Procédures à l'étranger	25
7.3 Résidents permanents à l'étranger sans carte RP	26
7.4 Procédures aux points d'entrée	27
7.5 Rappel concernant les adoptions à l'étranger et les noms acquis du conjoint	29
7.6 Titulaires de cartes RP valides pendant un an assujettis à un contrôle secondaire	29
7.7 Contrôle secondaire des titulaires de titres de voyage temporaires	29
7.8 Procédures aux bureaux intérieurs	31
7.9 Procédures concernant les renseignements manquants durant le contrôle des demandes de résidence permanente (PDE/bureaux intérieurs)	32
7.10 Distribution du formulaire Confirmation de résidence permanente [IMM 5292B ou IMM 5688F]	32
7.11 Signaler la non réception d'une carte RP au Télécentre	33
8 Procédure : cartes RP délivrées sur demande	33
8.1 Conditions générales	34
8.2 Autres conditions	35
8.3 Restrictions statutaires	36
8.4 Demandes incomplètes retournées aux clients	37
8.6 Renvois à l'ASFC	37
8.7 Détermination du statut de résident permanent au Canada	37
8.8 Fermeture des dossiers inactifs présumés abandonnés	39
8.9 Demandes de retrait d'une demande de carte RP	39
8.10 Refus d'une demande de carte RP	40
8.11 Récupération des anciennes cartes RP	41
9 Cartes RP annulées et révoquées	42
9.1 Remise volontaire de la carte RP	42
9.2 Cartes RP perdues ou volées	42
10 Procédure : Lignes directrices générales pour la distribution des cartes RP par les bureaux d'IRCC	43
10.1 Nouveaux résidents permanents	43
10.2 Autres résidents permanents	44
10.3 Réception des cartes RP au bureau d'IRCC	44
10.4 Procédures de suivi des cartes RP envoyées à un bureau d'IRCC chargé de la distribution	44
10.5 Distribution aux clients	45
10.6 Demande de dossiers au CTD-CRP	47

ENF 27 Carte de résident permanent

10.7 Destruction des cartes RP non distribuées	48
10.8 Cartes RP perdues pendant un transfert entre des bureaux d'IRCC	48
10.9 Saisie et rappel de cartes RP	49
11 Procédure : Assurance de la qualité et carte RP	49
12 Procédure : Recouvrement des coûts	50
Appendice A – Renseignements exigés sur le formulaire de demande	51
Appendice B – Politique relative aux noms inscrits sur la carte RP	56
Appendice C – Cartes RP déclarées perdues ou volées	61
Appendice D – Bureaux de distribution de la carte RP	64
Appendice E – Modèles de lettres.....	66
Appendice F – Modèle de courriel pour la demande de dossier.....	72
Appendice G – Saisie de carte RP	73
Appendice H – Assurance de la qualité	74

Mises à jour du chapitre

Liste par date

2017-04-21

Le présent chapitre a été entièrement mis à jour. Les versions antérieures doivent être remplacées par celle-ci.

2016-03-15

Section 7.2 – Mise à jour de la référence à l'émission d'une « vignette électronique » pour faciliter les voyages des clients dispensés de visa et titulaires d'un permis de résident temporaire (PST) ou ayant obtenu une confirmation de résidence permanente (CDRP).

2015-08-01

- Des changements ont été apportés dans tout le guide ENF 27 afin de faire référence au formulaire IMM 5688.
- Section 7.3 – Mise à jour des documents avec lesquels les résidents permanents canadiens doivent voyager pour revenir au Canada par voie aérienne
- Section 7.8 – Mise à jour des procédures intérieures en ce qui a trait aux considérations liées à l'examen d'une personne aux fins de résidence permanente

2014-11-28

Des changements ont été apportés aux sections suivantes :

- Section 10.5 – Distributions aux clients
- Appendice E – Un changement d'adresse a été effectué pour le bureau de distribution de la carte RP à Vancouver.

2006-01-26

La présente version du chapitre ENF 27, Carte de résident permanent (carte RP), a fait l'objet d'une révision approfondie et remplace toute version antérieure. Il est recommandé d'accorder une attention particulière aux changements faisant suite à la dernière modification du *Règlement sur l'immigration et la protection des réfugiés* (voir l'extrait du REIR (DORS/2004—167 22 juillet 2004), ci-après) ainsi qu'aux mises à jour effectuées dans les sections suivantes :

- Section 3.1 – Loi et Règlement
- Section 5.6 – Procédures du CDR
- Section 7.4 – Procédures aux points d'entrée
- Section 7.7 – Contrôle secondaire des titulaires de titres de voyage temporaires

ENF 27 Carte de résident permanent

- Section 7.10 – Distribution du formulaire Confirmation de résidence permanente [IMM 5292B]
- Section 9.2 – Cartes RP perdues ou volées / Nouvel appendice C – Cartes RP déclarées perdues ou volées
- Section 10.4 – Procédures de suivi des cartes de résident permanent envoyées à un bureau local de CIC chargé de la distribution
- Section 10.5 – Distribution aux clients
Appendice E : Un changement d'adresse a été effectué pour le bureau de distribution de la carte RP à Vancouver.
- Section 10.7 – Cartes perdues pendant un transfert entre des bureaux locaux de CIC
- Section 10.8 – Saisie de cartes RP / Nouvel appendice B – Saisie de cartes RP
- Section 11 – Procédure : Assurance de la qualité et carte RP / Nouvel appendice A – Assurance de la qualité (comprend les procédures et les listes de contrôle associées)
- Dans le but de clarifier certaines dispositions relatives à la carte RP, le *Règlement sur l'immigration et la protection des réfugiés* a fait l'objet de modifications de forme qui ont été publiées dans la *Gazette du Canada* le 11 août 2004.

Extrait du REIR (DORS/2004—167 22 juillet, 2004)

Effet des règlements

Les modifications apportées au règlement :

- Clarifient les exigences pour la délivrance d'une carte de résident permanent (carte RP);
- Offrent un plus large éventail de documents pouvant être fournis au soutien d'une demande de carte RP;
- Précisent que le résident permanent, qui n'a pas fourni les renseignements obligatoires pour l'obtention de la carte de résident permanent, doit présenter une demande pour que cette dernière lui soit délivrée;
- Imposent la production de renseignements obligatoires additionnels au ministère pour qu'une carte RP soit délivrée;
- Clarifient les délais et le processus de distribution pour les CRP.

Nature des modifications

Les modifications précisent que les cartes de résident permanent (cartes de RP) indiquent le statut des résidents permanents, qu'elles aient été remises à une personne devenue résidente permanente en vertu de la LIPR, délivrées à un résident permanent qui a obtenu ce statut en vertu de l'ancienne loi ou délivrées, à la suite d'une demande, à un résident permanent ayant obtenu son statut en vertu de la LIPR. Les modifications précisent également que les demandeurs doivent remplir les mêmes exigences, qu'ils présentent une demande pour obtenir une première carte de RP ou pour renouveler celle qu'ils possèdent déjà. Les modifications simplifient le libellé du règlement et précisent que la carte de RP doit être demandée au Canada.

ENF 27 Carte de résident permanent

[...] Les modifications suppriment l'obligation de fournir une copie certifiée et élargissent l'éventail des documents que les demandeurs de la carte de résident permanent peuvent présenter à l'appui de leur demande. Afin de maintenir l'intégrité du processus, une disposition supplémentaire prévoit toutefois que les demandeurs doivent produire les pièces originales de ces documents lorsqu'ils se présentent pour obtenir leurs cartes.

[...] Les modifications prévoient que le résident permanent doit communiquer cette information dans les 180 jours suivant son entrée au Canada pour obtenir sa carte. Les résidents permanents qui ne rencontrent pas ces exigences seront tenus de demander une carte de RP et de payer les frais de traitement prévus.

Enfin, les modifications clarifient le processus de distribution des cartes RP. Elles prévoient que le ministère indique, dans un avis qu'il envoie au demandeur, l'heure et le lieu où celui-ci doit se présenter pour obtenir sa carte. Si le demandeur ne s'exécute pas dans les 180 jours suivant la date où l'avis a été posté, la carte est détruite, et l'intéressé doit présenter une nouvelle demande. Ces modifications [...] précisent également le moment où la carte est délivrée ainsi que les formalités applicables.

1 Objet du chapitre

Le présent chapitre informe les employés d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) et de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC), au Canada et à l'étranger, sur les lignes directrices de politiques et de procédures visant tous les aspects de la carte de résident permanent (carte RP), notamment :

- la délivrance, l'expédition, la distribution, l'expiration et la révocation;
- les critères de demande, les normes concernant les documents et les trousseaux;
- l'exécution de la loi, les investigations et le contrôle de la qualité;
- la lutte antifraude et l'assurance de la qualité;
- le remplacement des cartes RP déclarées perdues, volées ou endommagées.

Tableau 1 : Renvois aux chapitres traitant de procédures connexes

Perte de statut de résident permanent	Points d'entrée (PDE), bureaux d'IRCC au Canada	ENF 23
Détermination du statut de résident permanent	Bureaux des visas	OP 10
Audiences de la Section d'appel de l'immigration (SAI) de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié (CISR)	Bureaux intérieurs centre de traitement des demandes de carte de résident permanent de Sydney en Nouvelle-Écosse (CTD-CRP)	ENF 19
Obligation des transporteurs	ASFC Gestion des points d'entrée et de la frontière	ENF 15
Contrôle à un PDE	ASFC Exécution de la loi	ENF 4

Le présent chapitre peut être consulté en ligne sur le site Web d'IRCC :
<http://www.cic.gc.ca>

On trouve également sur le site des mises à jour et des renseignements supplémentaires dans la section portant sur la carte RP : <http://www.cic.gc.ca/francais/carte-rp/index.html>

2 Objectifs du programme

2.1 Objectifs de la carte RP

La carte RP vise :

ENF 27 Carte de résident permanent

- à mettre un terme à l'utilisation frauduleuse du Visa d'immigrant et de la fiche relative au droit d'établissement [IMM 1000] par des particuliers, des organisations de migration clandestine, des criminels et des terroristes potentiels;
- à produire un document sûr et lisible par machine que les lignes aériennes et les agences de contrôle à l'étranger peuvent facilement vérifier conformément aux normes internationales;
- à instaurer un processus sécuritaire de délivrance;
- à confirmer le statut des résidents permanents qui veulent revenir au Canada.

2.2 La carte RP dans le contexte international

La carte RP a été mise en place en réponse aux dispositions de la LIPR qui prévoient la délivrance d'une attestation de statut aux résidents permanents. La mise en place d'une attestation sûre et fiable constitue un élément clé du plan stratégique établi par IRCC pour combattre les organisations de trafic de personnes et de passage de clandestins. Ces priorités sont complétées par les engagements pris par les pays membres de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) visant à améliorer les documents de voyage internationaux. Diverses initiatives de normalisation des titres de voyage ont ainsi été regroupées sous le Programme de facilitation de l'OACI et ont mené à l'adoption de concepts modernes pour la vérification des passagers aériens. Les États signataires, dont le Canada, se sont engagés à atteindre une efficacité maximale dans leurs activités de contrôle frontalier, sans compromettre les fonctions de sécurité et d'exécution de la loi, aux fins d'appuyer la productivité du transport aérien et d'améliorer la qualité du service à la clientèle.

La principale stratégie approuvée par l'OACI est l'adoption de spécifications techniques uniformisées pour faciliter l'inspection automatisée des passagers tout en prévenant la fraude liée aux documents de voyage. Les documents canadiens délivrés par le Bureau des passeports et IRCC incluent les renseignements normalisés qui sont essentiels à l'interopérabilité des systèmes à l'échelle mondiale, notamment pour la lecture par machine à l'étranger et aux points d'entrée canadiens.

Les premières cartes RP ont été instaurées le 28 juin 2002, date d'entrée en vigueur de la LIPR, et sont venues remplacer le document papier Visa d'immigrant et fiche relative au droit d'établissement [IMM 1000] délivré auparavant à tous les résidents permanents. La carte RP accroît la sécurité à la frontière du Canada en améliorant l'intégrité du processus d'immigration. De plus, elle constitue pour les titulaires une preuve pratique et fiable de leur statut de résident permanent lorsqu'ils viennent au Canada à bord d'un transporteur commercial.

3 Loi et Règlement

La LIPR est une loi cadre, c'est-à-dire que les détails procéduraux concernant la délivrance des attestations de statut aux fins de la production des cartes de résident permanent n'y sont pas prescrits. Une procédure administrative en la matière était envisageable, mais

ENF 27 Carte de résident permanent

compte tenu du besoin d'assurer la transparence et d'obtenir la conformité des demandeurs et des transporteurs, les règlements constituaient la seule option viable. Conformément au paragraphe L31(1), « il est remis au résident permanent [...] une attestation de statut ». L'alinéa L32f) prévoit des dispositions réglementaires qui portent notamment sur « [...] les cas de délivrance, de renouvellement ou de révocation de l'attestation de statut [...] ».

3.1 Intention de la Loi et du Règlement

La LIPR et son Règlement visent :

- à préciser les circonstances dans lesquelles la carte RP doit être remise à des personnes qui deviennent des résidents permanents en vertu de la Loi;
- à indiquer dans quels cas une carte RP est délivrée sur demande aux personnes qui ont acquis le statut de résident permanent en vertu de lois précédentes ou qui ont obtenu le statut de résident permanent aux termes de la Loi, mais n'ont pas reçu de carte RP;
- à préciser les conditions de renouvellement ou de révocation de la carte RP, ainsi qu'à définir la procédure de demande applicable dans ces cas;
- à obliger les transporteurs à demander la carte RP avant d'autoriser l'embarquement de passagers qui prétendent être des résidents permanents du Canada;
- à établir que la carte RP est la propriété du gouvernement du Canada.

Le tableau suivant résume les pouvoirs conférés par la LIPR et le Règlement à l'égard de la carte RP.

Pour obtenir de l'information sur les points suivants :	Voir :
Pouvoir relatif à la carte RP : En vertu de la LIPR, IRCC doit remettre aux résidents permanents une attestation de leur statut.	L31(1)
Pouvoir d'adopter des règlements: La LIPR autorise l'adoption de règlements qui portent sur la délivrance, le renouvellement ou la révocation d'une attestation de statut.	L32f)
Présomptions générales: Sauf décision contraire d'un agent, il est établi qu'une personne munie d'une carte RP est présumée avoir le statut de résident permanent. Sauf décision contraire d'un agent, la personne qui ne peut présenter une carte RP et qui est à l'extérieur du Canada est présumée ne pas avoir de statut de résident permanent.	L31(2)
Contrôle à l'étranger de personnes sans carte RP:	L31(3)a)

ENF 27 Carte de résident permanent

<ul style="list-style-type: none"> • Voir les chapitres ENF 23, Perte du statut de résident permanent et OP 10 , Détermination du statut de résident permanent. • Voir le chapitre ENF 23, Perte de statut du résident permanent <p>[Voir également le chapitre ENF 19, Audiences de la Section d’appel de l’immigration (SAI) de la Commission de l’immigration et du statut de réfugié (CISR)]</p>	<p>L31(3)b</p> <p>L31(3)c</p>
<p>Exclusion: La délivrance obligatoire d’une carte RP au titre du paragraphe L31(1) ne s’applique pas à la personne qui est un résident permanent au sens de l’ancienne loi.</p>	<p>L200</p>
<p>Les demandes de carte RP doivent être présentées au Centre de traitement des demandes au Canada.</p>	<p>R11(4)</p>
<p>La carte RP est une attestation de statut remise à deux catégories de personnes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elle est remise automatiquement aux nouveaux résidents permanents. • Elle est délivrée sur demande aux résidents permanents qui ont obtenu le statut de RP aux termes de la législation actuelle ou antérieure. 	<p>R53(1)a</p> <p>R53(1)b</p>
<p>La carte RP demeure la propriété du gouvernement.</p>	<p>R53(2)</p>
<p>Période de validité de la carte RP :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elle est valide pour une période de cinq ans à partir de la date de délivrance. <p>Dans certains cas, elle sera valide pendant un an :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si la personne conteste une décision de révocation du statut à l’étranger. Voir chapitre ENF 23, Perte du statut de résident permanent et ENF 19, Audiences de la Section d’appel de l’immigration (SAI) de la Commission de l’immigration et du statut de réfugié (CISR). • Si la personne fait l’objet d’un rapport au titre du paragraphe L44(1) de la Loi. Voir les chapitres ENF 1, Interdiction de territoire et ENF 5, Rédaction des rapports en vertu du L44(1). • Si la personne conteste une mesure de renvoi au titre du paragraphe L44(2). Voir les chapitres ENF 10, Renvois et , Rédaction des rapports en vertu du L44(1). 	<p>R54(1)</p> <p>R54(2)a</p> <p>R54(2)b</p> <p>R54(2)c</p> <p>R54(2)d</p>

ENF 27 Carte de résident permanent

<ul style="list-style-type: none"> • Si le cas est déféré pour enquête et décision définitive en appel. Voir les chapitres ENF 1, Interdiction de territoire et ENF 19, Audiences de la Section d'appel de l'immigration (SAI) de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié (CISR). 	
<p>La carte RP est produite et délivrée au Canada seulement.</p>	R55
<p>Toutes les demandes de carte RP doivent être faites au Canada et inclure:</p> <ul style="list-style-type: none"> • le formulaire de demande dûment rempli; • les documents exigés; • deux photographies identiques ayant les caractéristiques requises, etc. • le paiement des frais de traitement 	R56(2) R10(1)(d)
<p>Signature exigée de tous les demandeurs</p> <ul style="list-style-type: none"> • Directives pour les enfants de 14 à 17 ans. • Exceptions pour les mineurs, les tuteurs légaux et les orphelins. 	R57(1) R57(2) R57(3)
<p>Renseignements exigés de tous les nouveaux résidents permanents aux fins de la délivrance de la carte RP :</p> <ul style="list-style-type: none"> • une adresse au Canada dans les 180 jours suivant l'arrivée; • une photographie; • la signature du demandeur ou du tuteur légal (si le demandeur est âgé de moins de 14 ans). <p>À défaut de se conformer à cette exigence, la personne doit présenter une nouvelle demande.</p>	R58(1) R58(2)
<p>Les personnes qui demandent une carte RP doivent venir la chercher dans les 180 jours suivant la réception d'un avis d'IRCC.</p> <p>Les cartes RP non récupérées sont détruites, et les personnes doivent présenter une nouvelle demande.</p>	R58(3)
<p>Lorsqu'il se présente conformément au paragraphe R58(3) pour récupérer sa carte RP, le résident permanent doit produire les</p>	R58(4)

ENF 27 Carte de résident permanent

versions originales des documents dont il avait fourni une copie avec sa demande aux termes des alinéas 56(2)c) et d).	
Conditions pour la délivrance d'une carte RP : <ul style="list-style-type: none">le demandeur n'a pas perdu son statut de RP aux termes du paragraphe 46(1);le demandeur n'a pas été condamné sous le régime de l'article L123 ou L126 pour utilisation frauduleuse de la carte RP;le demandeur satisfait aux exigences prévues aux articles R56 et R57 et au paragraphe R58(4);la dernière carte RP a été retournée ou détruite, à moins qu'elle n'ait été perdue, volée ou détruite;auquel cas, il doit donner tous les éléments de preuve pertinents conformément au paragraphe L16(1).	R59(1)a) R59(1)b) R59(1)c) R59(1)d)
Effet de la délivrance de la nouvelle carte RP : Emporte révocation de la carte RP préalablement délivrée la délivrance d'une nouvelle carte RP.	R59(2)
Révocation <ul style="list-style-type: none">Emportent révocation les cas suivants : le titulaire devient un citoyen canadien ou perd son statut de résident permanent; la carte RP est perdue, volée ou détruite; le titulaire est décédé.	R60a),b), c)

3.2 Autres dispositions réglementaires – partie 17 (Transport) et partie 21 (Abrogation et entrée en vigueur)

La carte RP fait partie des documents réglementaires visés à l'alinéa 259f) du *Règlement* que les compagnies de transport commercial (les « transporteurs ») exigent des passagers, selon les instructions énoncées au chapitre ENF 15, section 5.4 :

[...] « un transporteur ne peut amener au Canada une personne visée par le règlement ou qui n'est pas munie de documents réglementaires. Par conséquent, un transporteur doit s'assurer que ses passagers aient les documents réglementaires tel que prévu à l'article R259 pour entrer au Canada.

La carte RP est devenue un document réglementaire à l'entrée en vigueur de l'alinéa R259f), le 31 décembre 2003, en application du paragraphe R365(3). Les résidents permanents qui sont à l'étranger sans carte RP (ni titre de voyage) ne pourront autrement

ENF 27 Carte de résident permanent

prouver leur statut au transporteur, compte tenu de l'obligation de ce dernier d'autoriser seulement l'embarquement des passagers ayant les documents réglementaires, conformément à l'article L148.

Remarque : L'entrée en vigueur de cette disposition a eu pour effet d'interdire l'utilisation du document IMM 1000 comme titre de voyage après le 30 décembre 2003.

3.3 Formulaires et trousse

Le tableau suivant énumère les formulaires exigés.

Titre du formulaire	Numéro du formulaire
Visa d'immigrant et fiche relative au droit d'établissement	IMM 1000
Visa de résident permanent (autocollant)	IMM 1346B
Demande de modification de la Fiche relative au droit d'établissement, de la confirmation de résidence permanente ou de documents de résident temporaire valides	IMM 1436F
Numéro de trousse pour « Demande de modification de la fiche relative au droit d'établissement » seulement	IMM 5218F
Confirmation de résidence permanente (document générique)	IMM 5292B IMM 5688F
Enveloppe de retour – Pour toutes les trousse	IMM 5376B
Numéro de trousse seulement pour « Demande de carte de résident permanent»	IMM 5445F
Demande d'une carte de résident permanent	IMM 5444F
Déclaration solennelle concernant une carte de résident permanent perdue, volée, détruite ou non reçue	IMM 5451F
Renseignements supplémentaires	IMM 5455B
Avis d'adresse – Carte de résident permanent	IMM 5456B
Autorisation de communiquer des renseignements personnels à une personne désignée	IMM 5475F
Recours aux services d'un représentant	IMM 5476F
Confirmation de résidence permanente (remplace le formulaire IMM 5292, lorsqu'il faut remplir le formulaire par écrit SEULEMENT en cas de panne du SMGC)	IMM 5509B

ENF 27 Carte de résident permanent

Lettre d'envoi de la carte de résident permanent	IMM 5518B
Questionnaire – Détermination du statut de résident permanent	IMM 5511B
Demande de réémettre une carte de résident permanent	IMM 5531B

4 Instruments et délégations

Aux termes des paragraphes L6(1) et L6(2), le ministre désigne, individuellement ou par catégorie, les personnes qu'il charge, à titre d'agent, de l'application de tout ou partie des dispositions de la loi et précise les attributions attachées à leurs fonctions. Les pouvoirs délégués, y compris ceux en matière de carte RP, peuvent être consultés en ligne (IL 3).

Par suite de la création de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) le 12 décembre 2003, le contrôle et la supervision des divers postes de l'ASFC, qui relevaient auparavant d'IRCC aux points d'entrée et auxquels sont associés des fonctions permanentes de renseignement et d'exécution de la loi (renvois, détention, investigations, enquêtes, appels, interventions et crimes de guerre) font partie des pouvoirs qui ont été délégués au ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile du Canada, dont relève l'ASFC.

5 Politique ministérielle

La carte RP fait partie intégrante des activités d'IRCC. Les personnes qui obtiennent le statut de résident permanent reçoivent automatiquement leur carte RP, à la suite du contrôle nécessaire et d'une confirmation de statut dans les systèmes d'IRCC, par le SMGC

Grâce à la carte RP, les résidents permanents qui veulent se rendre au Canada ont un document sûr et durable pour prouver facilement leur statut aux transporteurs. Le document papier délivré auparavant aux résidents permanents, soit le Visa d'immigrant et la fiche relative au droit d'établissement [IMM 1000], n'était pas destiné à servir de titre de voyage et pouvait facilement être falsifié ou utilisé à des fins frauduleuses par des imposteurs et des passeurs d'immigrants. Il avait pour fonction première de prouver que le détenteur avait obtenu le statut de résident permanent à un moment quelconque dans le passé. La seule possession du document ne constituait pas une preuve de statut présumé. De plus, le formulaire IMM 1000 était prescrit par une procédure administrative et n'a jamais été défini dans la législation.

La LIPR n'oblige pas les résidents permanents à avoir une carte RP en leur possession au Canada ou lorsqu'ils se présentent à un point d'entrée.

Par conséquent, les agents aux points d'entrée ont l'entière discrétion d'autoriser l'entrée au pays de résidents permanents, leur statut pouvant être vérifié par divers autres moyens. Cependant, il est fortement recommandé aux demandeurs de présenter une carte RP (ou un titre de voyage) afin de prévenir des retards considérables. Au titre de l'alinéa L31(2)a), les

ENF 27 Carte de résident permanent

personnes qui présentent une carte RP valide à un point d'entrée sont réputées posséder ce statut, sauf décision contraire d'un agent.

Comme la carte RP ne peut être délivrée à l'extérieur du Canada, la LIPR autorise à revenir au Canada les résidents permanents qui n'ont pas de carte RP. Sous réserve que ces personnes remplissent l'obligation de résidence, un titre de voyage, sous la forme d'un visa autocollant, peut leur être délivré aux termes d l'alinéa L31(3)a), b) ou c).

En des cas exceptionnels, des motifs d'ordre humanitaire peuvent justifier un manquement à l'obligation de résidence. Enfin, un titre de voyage peut être remis aux personnes qui ont été présentes au Canada au cours des 365 jours précédant le contrôle et qui ont interjeté appel aux termes du paragraphe L63(4), ou si la période du droit d'appel n'est pas expirée, ainsi qu'aux personnes à qui la Section d'appel de l'immigration a ordonné de se présenter en personne à une audition.

On trouve des procédures détaillées pour la délivrance ou le refus d'un titre de voyage aux résidents permanents qui se trouvent à l'étranger sans carte RP dans le chapitre OP 10, Détermination du statut de résident permanent. Le chapitre ENF 23, Perte de statut de résident permanent contient de l'information sur les décisions rendues au Canada sur la perte du statut, y compris sur les considérations humanitaires.

5.1 Conditions générales de délivrance de la carte RP

En vertu du paragraphe L31(1), « il est remis au résident permanent [...] une attestation de statut ». Le paragraphe 53(1) du Règlement précise que la carte RP est le document visé au paragraphe L31(1).

Un étranger peut obtenir une carte RP à partir du moment où on lui accorde la résidence permanente.

Les personnes qui obtiennent le statut de résident permanent en vertu de la Loi doivent fournir à IRCC l'adresse d'une personne fiable au Canada au moment du contrôle pour l'octroi de la résidence permanente. Une demande de carte RP est générée par le Centre de traitement des demandes de Sydney (CTD-S) une fois que tous les renseignements requis aux fins de la production de la carte RP ont été obtenus du résident permanent.

Si une personne ne donne pas une adresse de résidence au Canada dans les 180 jours suivant l'obtention du statut de résident permanent, une carte RP ne peut être produite. Une demande doit alors être présentée, conformément au paragraphe R58(2).

5.2 Conditions générales imposées aux personnes qui demandent une carte RP

L'obligation, aux termes du paragraphe L31(1), de remettre une carte RP devait s'appliquer seulement aux personnes devenues des résidents permanents après l'entrée en vigueur de

ENF 27 Carte de résident permanent

la LIPR. Toutefois les résidents permanents ayant obtenu leur statut sous l'ancienne législation peuvent obtenir le document sur demande, conformément à l'alinéa R53(1)b)

Document non obligatoire au Canada, la carte RP est néanmoins essentielle pour tout résident permanent qui se rend à l'étranger à bord d'un transporteur commercial. En l'absence de preuve du contraire, un résident permanent à l'extérieur du Canada sans carte RP est considéré comme un étranger. Les transporteurs qui font un contrôle des personnes à destination du Canada exigent que tous les voyageurs soient munis de l'un des documents réglementaires visés à l'article R259 :

259. Pour l'application du paragraphe 148(1) de la Loi, les documents ci-après qu'une personne doit, aux termes de la Loi, détenir pour entrer au Canada sont des documents réglementaires:

- a) le titre de voyages visé au paragraphe 31(3) de la Loi;
- b) le titre de voyage de réfugié délivré par le ministre;
- c) le document visé aux paragraphes 50(1) ou 52(1);
- d) le titre de voyage temporaire visé à l'article 151;
- e) le visa visé à l'article 6 ou au paragraphe 7(1);
- f) la carte de résident permanent.

Depuis le 31 décembre 2003, les résidents permanents du Canada doivent posséder une carte RP ou un titre de voyage pour résident permanent (TVRP) pour revenir au Canada à bord d'un transporteur commercial. On recommande donc aux personnes qui prévoient se rendre à l'étranger d'obtenir une carte RP avant de quitter le Canada. Si la carte RP est requise de façon urgente les demandeurs peuvent obtenir de plus amples renseignements sur le site Web d'IRCC

Toutefois, lorsque les plans de voyage ne permettent pas le traitement rapide d'une carte RP, les clients peuvent demander, au titre du paragraphe L31(3), un titre de voyage pour résident permanent dans un bureau des visas à l'étranger avant leur retour au Canada. Cette procédure exige un droit de traitement de 50 \$ ainsi qu'une détermination du statut de résident permanent (voir le chapitre OP 10, section 7). Les bureaux des visas appliquent une norme de service élevée pour la délivrance des TVRP et cherchent à faciliter le retour au Canada des résidents permanents légitimes, lorsque c'est possible.

Tous les résidents permanents qui désirent obtenir une nouvelle carte RP en raison de la perte, du vol, de la mutilation ou de l'expiration de leur carte RP doivent suivre les mêmes procédures. Cette exigence s'applique également à toute personne qui n'a pas fourni les renseignements exigés dans le délai prescrit après avoir obtenu le statut de résident permanent (voir la section 5.3 ci-dessous). Les personnes qui demandent une carte RP doivent se procurer une Demande de carte de résident permanent (IMM 5444F) en ligne et suivre les instructions fournies dans la trousse appropriée.

Remarque : Depuis mai 2012, dans le cadre d'un projet pilote continu, la majorité des cartes RP sont envoyées par la poste directement aux demandeurs. Un certain nombre de cartes RP sont sélectionnées de façon aléatoire et envoyées à un bureau d'IRCC au Canada,

ENF 27 Carte de résident permanent

où le client sera invité à récupérer sa carte; il s'agit d'une mesure d'intégrité du programme.

Remarque : Une procédure distincte régit le remplacement d'une carte RP qui comporte des erreurs dont le client n'est pas responsable. Voir la *section 5.5* ci-après.

5.3 Cartes RP délivrées aux résidents permanents en vertu de la LIPR

Les renseignements requis aux fins de la production d'une carte RP sont recueillis pendant la demande de résidence permanente de l'étranger, qu'elle soit faite au Canada ou à l'étranger. Le coût de la carte RP est inclus dans les frais relatifs à l'immigration.

Une demande de carte RP est automatiquement générée après l'octroi de la résidence permanente, sous réserve que tous les renseignements requis soient disponibles. Bien qu'IRCC prenne tous les moyens nécessaires pour produire rapidement les cartes RP, les agents qui effectuent le contrôle au point d'entrée ou dans un bureau intérieur doivent d'abord s'assurer que les renseignements requis pour la production de la carte RP sont complets et exacts. Durant le processus de contrôle pour la résidence permanente, si des problèmes concernant la qualité des photos ou des erreurs de données sont relevés, les mesures correctives appropriées doivent être prises.

Outre les données courantes (données de base) exigées de tous les demandeurs, les renseignements suivants sont essentiels dans chaque cas pour produire une carte RP :

- une adresse au Canada;
- une photographie;
- la couleur des yeux;
- la taille.

Les clients qui omettent de fournir l'information demandée dans les 180 jours suivant l'obtention de la résidence permanente ne peuvent pas recevoir de carte RP. S'ils souhaitent en obtenir une plus tard, ils devront présenter une nouvelle demande de carte RP, accompagnée des frais exigibles (voir la section 5.2 ci-dessus).

5.4 Intégrité des données et carte RP

Une copie de la Confirmation de résidence permanente [IMM 5688F] ou la partie 3 de la Confirmation de résidence permanente [IMM 5292B] constitue le dossier historique détenu par le titulaire de l'information qui est vérifiée au moment où la résidence permanente est accordée. Cependant, les formulaires IMM 5688F et IMM 5292B ne servent pas à consigner les événements de la vie (c.-à-d. changement de nom en raison d'un mariage ou un changement légal de nom après que le client a obtenu le statut de résident permanent). Ils ne sont pas considérés comme étant des documents permanents d'identité et ne peuvent être modifiés que dans certaines circonstances.

ENF 27 Carte de résident permanent

La carte RP, par contre, est un document qu'on remet aux résidents permanents pour confirmer leur statut, et elle est requise pour voyager à l'étranger. Les données d'identification personnelle imprimées sur la carte RP incluent le nom, le sexe, la nationalité, la date et le pays de naissance, la taille, la couleur des yeux et le numéro d'identification de client du titulaire.

Certains événements de la vie des résidents permanents peuvent entraîner des changements à leurs données d'identification personnelle. À titre de document, la carte RP doit contenir des renseignements personnels exacts et à jour sur le titulaire. Afin d'assurer l'uniformité du traitement des demandes de modification, la politique normalisée utilisée par le Centre de soutien des opérations (CSO) pour modifier la fiche relative au droit d'établissement [IMM 1000] et la Confirmation de résidence permanente [IMM 5688F ou IMM 5292B] s'applique. Cette politique est définie sur le site Web, et est conforme à la politique de citoyenneté énoncée au chapitre CP 3.

En règle générale, les données d'identification personnelle figurant sur la carte RP doivent correspondre aux renseignements fournis sur le formulaire IMM 1000, le formulaire IMM 5688F ou le formulaire IMM 5292B. La correction des erreurs figurant sur les documents historiques doit être approuvée par le CSO, conformément à la politique existante. Le CSO doit approuver ces corrections avant que les changements aux renseignements ne figurent sur la carte RP.

Après son arrivée au Canada, le résident permanent peut demander un changement de nom sur la carte RP en présentant une demande de renouvellement de carte RP.

De nouvelles procédures ont été mises en œuvre relativement à la gestion des dossiers existants et au traitement des demandes de changement de nom. Ces procédures mettent en lumière l'importance d'utiliser la preuve documentaire la plus fiable lors de l'établissement du nom d'une personne dans les systèmes d'IRCC au lieu de simplement utiliser un nom à la demande du client. L'agent qui traite la demande ne peut changer le nom d'un client que sur la foi d'une preuve documentaire, tel qu'il est précisé dans la *procédure d'appellation* établie, qui est expliquée dans les instructions sur l'exécution des programmes. Des documents additionnels peuvent être demandés à l'appui de la preuve présentée.

Les documents justificatifs sont délivrés sur la foi d'un document principal habituellement délivré par l'organisme provincial ou territorial responsable de l'état civil ou par IRCC. Un document justificatif peut présenter le nom usuel d'une personne, qui n'est pas toujours le même que le nom indiqué sur le document principal. Par conséquent, les documents justificatifs à eux seuls ne peuvent pas être utilisés comme preuve d'un changement de nom.

Un nouveau dossier client ne peut pas être créé dans le système; cependant, il faut créer un nouvel enregistrement de nom dans le dossier existant et préciser qu'il s'agit du nom principal. Il ne faut pas supprimer l'ancien nom, il faut l'enregistrer comme l'ancien nom, un pseudonyme ou un autre nom dans le système d'IRCC.

ENF 27 Carte de résident permanent

Voir : **Liste des pièces justificatives** délivrées par les provinces et les territoires du Canada.

Gestion de l'identité et désignation de sexe :

Des instructions relatives au programme ont été publiées à l'intention des agents d'IRCC afin de préciser quand et comment modifier la désignation de sexe sur la carte RP et de donner de l'orientation sur l'établissement de la désignation de sexe d'un demandeur dans les systèmes d'IRCC. Cela s'applique aux demandes initiales présentées à IRCC ainsi qu'aux demandes de documents de remplacement. Le CTD-CRP change la désignation de sexe d'un client sur un document et dans le SMGC lorsqu'une erreur de transcription ou administrative a été commise par IRCC ou lorsque le client demande une modification et fournit la preuve documentaire requise.

IRCC a supprimé l'obligation, pour les demandeurs, de fournir une preuve d'intervention chirurgicale visant un changement de sexe afin de demander un changement de désignation de sexe sur les documents et dans les systèmes d'IRCC. Bien que ces instructions aient été élaborées pour l'ensemble des secteurs d'activité afin de préciser les preuves documentaires nécessaires pour effectuer un changement de désignation de sexe, celles-ci s'appliquent au processus de demande de carte RP lorsque les demandeurs souhaitent modifier la désignation de sexe sur leur carte RP

Tout document qui n'est pas en français ou en anglais doit être accompagné des documents suivants :

- la traduction en français ou en anglais;
- la déclaration sous serment de la personne qui a fait la traduction;
- une copie **certifiée conforme** du document original.

La traduction peut être faite par une personne qui parle couramment les deux langues (français ou anglais et la langue non officielle) et qui est membre en règle d'une organisation provinciale ou territoriale de traducteurs au Canada. Si la traduction n'est pas faite par un tel membre, elle doit être accompagnée d'une déclaration sous serment qui atteste l'exactitude de la traduction et les compétences linguistiques du traducteur.

La traduction ne doit pas être faite par le demandeur lui-même ou par un membre de sa famille. Un membre de la famille est défini comme étant un parent, un tuteur, un frère ou une sœur, un époux ou une épouse, un conjoint ou une conjointe de fait, un grand-parent, un enfant, une tante, un oncle, une nièce, un neveu ou un cousin ou une cousine.

Les formulaires indiqués ci-dessous doivent être présentés avec une demande de modification de désignation de sexe; ils sont disponibles en ligne.

- *Déclaration solennelle – Demande de changement de désignation de sexe*
- *Appui d'un changement de désignation de sexe – Modèle de lettre d'un professionnel de la santé*
- *Demande de nouvelle carte de résident permanent indiquant une désignation de sexe différente de celle indiquée sur le titre de voyage étranger*

Des renseignements additionnels sont disponibles dans les instructions sur l'exécution des programmes

<http://cicintranet.ci.gc.ca/connexion/tools-outils/id/designation/index-fra.aspx>

5.5 Procédures de correction – Documents du résident permanent

L'un des principaux objectifs de la carte RP est d'améliorer la qualité et la fiabilité des attestations de statut délivrées par IRCC. À cette fin, il est extrêmement important que les données sur le client figurant sur la carte RP soient exactes.

La couleur des yeux et la taille ne sont plus vérifiées par le CTD-CRP. La vérification finale et la mise à jour de ces champs relèvent des bureaux locaux d'IRCC et des agents du PDE.

Afin d'éviter les retards et d'accroître l'efficacité du traitement, depuis le 1^{er} novembre 2011, les bureaux locaux d'IRCC ne s'occupent plus de la correction routinière de la plupart des erreurs relatives aux photos et aux données. Le CTD-CRP entre, directement si possible, les corrections dans le SMGC. Les modifications apportées aux archives et au SMGC qui ne relèvent pas des compétences du CTD peuvent être entrées par le CSO au nom du CTD-S s'il y a lieu, sous réserve d'une entente spécialisée conclue entre le CSO et le CTD-CRP sous les auspices de la Région du traitement centralisé (RTC) (voir la section 5.6 ci-dessous).

Lorsqu'on détermine la procédure de correction appropriée, il faut établir une distinction entre les situations qui exigent une explication du lien avec les archives du CSO et celles où cette explication n'est pas nécessaire comme suit :

- Erreurs relatives à la photo - Le personnel du CTD-CRP communique directement avec le client par la poste ou par courriel pour demander de nouvelles photos. Les demandes de photos concernant les réfugiés pris en charge par le gouvernement sont également traitées par le CTD-CRP et ne sont plus envoyées aux bureaux d'IRCC. Dans les cas où une nouvelle photo est requise, le CTD-CRP joint des directives et une feuille sur les spécifications relatives aux photos. Le CTD-CRP conserve une image numérique de la confirmation de résidence permanente (CDRP) avec photo à des fins de comparaison avec la nouvelle photo. Si un client n'a pas fourni de photo avec sa confirmation de résidence permanente, il doit fournir une copie de la page de données biographiques de son document relatif au droit d'établissement ou une copie du formulaire IMM 5688 avec photo.
- Si l'erreur est relevée durant le contrôle du client à un PDE ou à un bureau d'IRCC, l'information est mise à jour directement sur la confirmation de résidence permanente.
- Erreurs relatives au nom de famille ou au prénom, à la date de naissance, au lieu de naissance, au pays de citoyenneté, au sexe, à la situation de famille, à la date d'entrée initiale ou à la date d'octroi du statut de résident permanent – les clients doivent soumettre une demande officielle au CSO en se reportant au Guide conçu à cette fin [IMM 5218] et en remplissant le formulaire IMM 1436B (Demande de modification de la fiche relative au droit d'établissement ou de la confirmation de résidence permanente). S'il y a lieu, les agents peuvent aussi conseiller les clients à propos de la procédure de modification des dossiers. Par contre, si l'adresse du client

ENF 27 Carte de résident permanent

est accessible et qu'il n'est pas nécessaire de convoquer le client à une rencontre, le CTD-CRP transmet directement la demande de modification des dossiers au client avec une explication des procédures (voir le point 5.6 ci-dessous).

Remarque : Les corrections entrées dans le SMGC sont coordonnées par le CTD-CRP. Toutefois, les modifications aux archives ne relevant pas de l'autorité du CTD-CRP doivent être entrées par le CSO, au besoin.

5.6 Procédures du Centre de soutien des opérations

Le client lance la procédure de correction d'erreurs décrite au paragraphe B de la section 5.5 ci-dessus en remplissant le formulaire IMM 1436B, qui est envoyé directement au Centre de soutien des opérations (CSO) avec tous les documents justificatifs et les frais exigibles, comme le précise la trousse « Demande de modification de la fiche relative au droit d'établissement [IMM 5218], accessible sur le site Web d'IRCC.

Le CSO traite les demandes afin de déterminer si la modification est justifiée par les documents à l'appui et informe le client du résultat. Dans la plupart des cas approuvés, les erreurs résultent d'informations erronées qui figurent dans les documents d'immigration initiaux utilisés pour produire la carte RP. Par conséquent, les clients doivent d'abord modifier la copie d'archive de la fiche relative au droit d'établissement ou de la confirmation de résidence permanente avant que la carte RP de remplacement ne soit délivrée. Le CSO reconnaît toutes les modifications acceptées en faisant parvenir au client une demande approuvée et une lettre de présentation.

Les clients doivent transmettre le formulaire IMM 5531B dûment rempli au CTD-CRP, avec leur carte RP actuelle, une copie de leur fiche relative au droit d'établissement ou de leur confirmation de résidence permanente, une copie de la page d'identification de leur passeport, une copie de leur demande de modification approuvée [IMM 1436B] et une copie de la lettre de présentation reçue avec la demande approuvée et, le cas échéant, le document de vérification du statut délivré par le CSO et confirmant l'approbation de leur demande de modification d'un document de résidence permanente. La carte RP peut ensuite être délivrée, en fonction de toute mise à jour entrée dans le SMGC par le CSO.

Les demandes de modification des fiches relatives à l'établissement en vue de changer des données figurant sur une carte RP existante et qui sont refusées par le CSO n'entraînent aucun changement aux documents originaux du résident permanent. Le cas échéant, les informations d'archive et celles figurant sur la carte RP correspondante demeurent inchangées.

Lorsque, après avoir reçu sa carte RP corrigée, un client signale toute autre erreur de documentation au Télécentre, il faut suivre la même procédure afin de s'assurer que les corrections appropriées sont apportées aux dossiers archivés et qu'une autre carte RP est délivrée, s'il y a lieu.

Modifications officielles effectuées par le CSO

ENF 27 Carte de résident permanent

Le CSO peut procéder à une « modification officieuse » afin de valider des informations manuscrites d'un agent sur la copie du client ou de corriger des erreurs dans le fichier du SMGC. Les modifications officieuses sont enregistrées dans le SMGC au moyen d'une note seulement; le client n'est pas tenu de remplir un formulaire IMM 1436B. Pour éviter des retards, le CTD-CRP aiguille les demandes directement au CSO pour vérification ou correction.

La procédure de modification officieuse s'applique par exemple lorsqu'il manque des données dans le SMGC concernant la date d'octroi de la résidence permanente ou qu'on retrouve des dates différentes sur la copie du client et dans le SMGC. Le CTD-S transmet tous les documents sur support papier qui reflètent une différence au CSO, qui se charge de régler le problème. Le CSO annote le fichier du SMGC en indiquant le motif de sélection de la date.

Si le CSO détermine qu'il faut effectuer une modification officielle pour corriger la copie du client et que des renseignements suffisants ont été fournis par le client au CTD-S et sont accessibles au CSO sur microfilm, le CSO approuvera la modification et inscrira une note comportant les détails suivants :

Demande de vérification de données reçue du CTD-CRP. Les données du SMGC et du formulaire IMM 1000 diffèrent : (données x dans le SMGC) et (données y dans le formulaire IMM 1000). Les données correctes sont les suivantes : (...). Données corrigées dans le SMGC : (...).

[Autre choix]

Modification officieuse non approuvée au (date); IRCC devrait aiguiller le dossier du client pour qu'il fasse l'objet d'une modification officielle. »

Si la modification est approuvée, le CTD-S délivre ensuite la carte RP en fonction des modifications approuvées par le CSO. Cependant, l'erreur figure toujours sur la copie du client. Si le client préfère que l'erreur soit corrigée, le bureau local d'IRCC examine l'entrée non informatisée (ENI) et informe le client qu'il doit demander une modification officielle, s'il y a lieu, ou qu'il doit présenter une demande conformément aux directives du CSO.

6 Définitions

6.1 Acronymes

Tableau 2 : Acronymes utilisés dans ce chapitre

AC	Administration centrale
ASFC	Agence des services frontaliers du Canada
Carte RP	Carte de résident permanent

ENF 27 Carte de résident permanent

CSO	Centre de soutien des opérations
CTD-CRP	Centre de traitement des demandes de carte de résident permanent de Sydney
DGOPI	Direction générale de l'orientation du programme d'immigration
IRCC	Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada
OACI	Organisation de l'aviation civile internationale
PDE	Point d'entrée
PE	Protocole d'entente
SPC	Service de production des cartes (Compagnie canadienne des billets de banque)
SMGC	Système mondial de gestion des cas
SIAF/DPVF	Système intégré d'alerte à la frontière/Documents perdus, volés ou frauduleux
SSR	Système de soutien du renseignement
ZLA	Zone de lecture automatique

7 Procédure : Cartes RP fournies aux nouveaux résidents permanents

Les nouveaux résidents permanents lancent automatiquement le processus de cartes RP lorsqu'ils reçoivent leur statut de résident permanent, après le contrôle au point d'entrée des documents délivrés par un bureau des visas (ou par un bureau intérieur d'IRCC). Dans tous les cas, une copie du formulaire IMM 5688F ou la copie 1 du formulaire IMM 5292B d'IRCC est envoyée au CTD-CRP.

Remarque : Le CTD-CRP a commencé le regroupement des demandes de la phase 1 au début du mois d'avril 2016. La procédure vise des groupes de 50 confirmations de résidence permanente. Lorsque toutes les confirmations de résidence permanente ont été ajoutées à un groupe, elles sont vérifiées une à une (nom, DDN, sexe et adresse).

Dans une autre session du SMGC, Gesdoc est ouvert et la confirmation de résidence permanente ainsi que la photo de chaque client sont téléversées et envoyées au SMGC. Si une photo ne respecte pas les spécifications, le commis laisse un espace vide et l'envoi avec la confirmation de résidence permanente dans le SMGC; ce client sera retiré du groupe. Sa confirmation de résidence permanente est placée dans un compartiment de photos rejetées et une correspondance lui sera envoyée grâce à l'outil BELA pour demander de nouvelles photos. Le commis retourne ensuite dans le groupe et fixe le statut de l'évaluation finale à Approuver. Il fixe ensuite le statut à Générer > Soumis.

ENF 27 Carte de résident permanent

Les demandes de phase 2 (renouvellement, remplacement) sont regroupées avec 25 demandes. L'agent s'assure que les différents champs du SMGC sont complets. Il examine les antécédents dans le SSOBL et tout renseignement dans le SMGC pouvant justifier un examen plus approfondi d'une demande.

Les demandes laissées dans le groupe sont approuvées et leur état est fixé à Générer > Soumis.

7.1 Rôles et responsabilités

Les procédures respectives relatives à la carte RP dans les bureaux des visas, les points d'entrée, les bureaux intérieurs d'IRCC, le CTD-CRP et le SPC sont résumées dans le tableau suivant.

Tableau 3 : Rôles et responsabilités

Bureau compétent	Fonction
Bureau des visas	Entrer dans le Système mondial de gestion des cas (SMGC) les renseignements personnels concernant la couleur des yeux et la taille
Bureau des visas	S'assurer que les photos ont été prises au cours de la dernière année conformément au sous-alinéa R56(2)e)(i) et qu'elles respectent les spécifications prescrites
Bureau des visas	Apposer les photos sur le formulaire IMM 5292B ou IMM 5688F conformément aux normes établies
Bureau des visas	Vérifier l'identité du client et l'intégrité du titre de voyage aux fins du formulaire IMM 5292B ou IMM 5688F
PDE/bureau intérieur d'IRCC	Vérifier l'identité, la photo et la signature du témoin
PDE/bureau intérieur d'IRCC	S'assurer que la photo respecte les spécifications établies
PDE/bureau intérieur d'IRCC	Remplir le formulaire de renseignements supplémentaires [IMM 5455B] pour la reprise de photo
PDE/bureau intérieur d'IRCC	Valider le passeport, l'autocollant et la copie du formulaire IMM 5292B ou IMM 5688 du titulaire, indiquant toute correction qui doit être effectuée dans le SMGC
PDE/bureau intérieur d'IRCC	Vérifier ou obtenir l'adresse postale du client, et si celle-ci n'est pas connue, lui conseiller de la fournir dans les 180 jours

ENF 27 Carte de résident permanent

PDE/bureau intérieur d'IRCC	Faire parvenir le formulaire IMM 5688F ou IMM 5292B aux installations de balayage du CTD-CRP, conformément à la procédure habituelle de traitement par lots (la journée même ou le lendemain – selon le volume de cas du bureau local)
CTD-CRP	Effectuer la vérification des données et la recherche de pseudonymes afin de créer le numéro principal d'identification du client en vue de la production de la carte RP
CTD-CRP	Effectuer le balayage et l'enregistrement numériques de la photo
CTD-CRP	Transmettre les informations balayées au SPC avec le fichier du client dans le SMGC
SPC	Imprimer la carte RP et la faire parvenir au bureau local d'IRCC pour un ramassage en personne ou l'envoyer par la poste directement au client

7.2 Procédures à l'étranger

Les clients ayant besoin d'un visa qui sont sélectionnés à l'étranger pour fins d'immigration reçoivent un visa autocollant sûr [IMM 1346] qui vise à faciliter leur voyage initial au Canada, ainsi qu'une CDRP [IMM 5688F ou IMM 5292B] imprimée sur un formulaire générique non protégé. Un numéro de document unique créé par le système est inscrit sur le visa autocollant et sur le formulaire IMM 5688F ou IMM 5292B.

Étant donné que les clients dispensés du visa ayant un permis de résidence temporaire (PRT) ou une CDRP ne reçoivent plus de vignette de facilitation physique (voir BO 348), une vignette de facilitation électronique est créée une fois que l'agent génère le PRT ou la CDRP dans le SMGC. Les clients ne voient pas ce processus et ils ne sont pas tenus d'imprimer des documents après avoir reçu une vignette électronique. Celle-ci est délivrée à ces clients pour faire en sorte qu'ils puissent monter à bord de leur vol à la suite de la vérification de leur passeport ou de leurs titres de voyage au moyen du système d'Information interactive préalable sur les voyageurs de l'ASFC (veuillez noter que ce système est actuellement disponible dans le mode aérien seulement).

Dans les deux cas, le titulaire devra faire l'objet d'un contrôle à un PDE durant la période de validité de ces documents et il doit aussi être muni du titre de voyage valide décrit à l'article R50, ainsi que des autres documents justificatifs mentionnés par l'agent des visas.

Le formulaire IMM 5292B ou IMM 5688F renferme les mêmes données que celles qui figurent au formulaire IMM 1000. Il comprend aussi un espace réservé à une photo et à une signature, ainsi que des champs d'information supplémentaires pour la couleur des yeux et la taille du titulaire. Ces quatre éléments sont obligatoires pour la production de chaque carte RP. Les données sur le formulaire IMM 5292B ou IMM 5688F sont vérifiées par un agent au PDE, et le document est signé par le client après l'octroi de la résidence permanente.

ENF 27 Carte de résident permanent

On rappelle aux bureaux des visas que des photos de bonne qualité prises au cours des six derniers mois doivent être apposées au formulaire IMM 5292B ou IMM 5688F, puisqu'il s'agit d'un élément essentiel pour dûment remplir la carte RP. La qualité de la photo est importante : il s'agit d'une caractéristique de sécurité intégrale de la carte RP. Les PDE disposent du matériel nécessaire pour prendre de nouvelles photos si la photo déjà apposée au formulaire IMM 5292B ou IMM 5688F ne répond pas aux critères minimaux requis et qu'elle ne peut être balayée par le CTD. Néanmoins, les bureaux des visas peuvent demander, dans la mesure du possible, de nouvelles photos avant que le document ne soit délivré, en soulignant la nécessité de se conformer à l'alinéa R56(2)e).

Une photo est apposée au ruban adhésif du formulaire de chaque personne. Les photos ne doivent pas être agrafées, collées ou laminées. Il faut aussi veiller à ce que la photo n'ait pas été signée (au recto ou au verso) et que le papier photographique ne soit pas perforé et qu'il ne porte aucune marque ou impression.

7.3 Résidents permanents à l'étranger sans carte RP

La carte RP est la preuve officielle du statut de résident permanent du Canada. Les résidents permanents doivent présenter leur carte RP lorsqu'ils reviennent au Canada à bord d'un transporteur commercial, par exemple en avion, en navire, en train ou en autobus. Les résidents permanents doivent présenter une preuve de statut avant de monter à bord d'un avion. Ceux qui n'ont pas de carte RP devront présenter une demande de titre de voyage pour résident permanent (TVRP) avant de revenir au Canada par voie aérienne. Sans preuve du statut de résident permanent, le système d'Information interactive préalable sur les voyageurs de l'ASFC empêchera le résident permanent de prendre son vol à destination du Canada. On présume que les résidents permanents à l'étranger qui ne sont pas munis d'une carte RP n'ont pas ce statut au titre de l'alinéa L31(2)b). Si un agent est satisfait qu'un demandeur respecte l'obligation de résidence ou s'il existe des considérations humanitaires, un titre de voyage pour résident permanent peut être délivré pour faciliter le retour au Canada.

Il existe cinq scénarios dans lesquels un agent des visas délivrera un titre de voyage à un résident permanent après avoir déterminé son statut en matière de résidence :

1. Lorsqu'un résident permanent satisfait à l'obligation de résidence, tel que précisé aux alinéas L28(2)a) et b) et L31(3)a).
2. Lorsque des considérations d'ordre humanitaire l'emportent sur le non-respect de l'obligation de résidence, tel que stipulé aux alinéas L28(2)c) et L31(3)b).
3. Lorsqu'un agent a déterminé que les points 1 et 2 ci-dessus ne s'appliquent pas, mais que le résident permanent
 - a) a été effectivement présent au Canada au moins une journée au cours des 365 jours précédant la date de la demande; ET
 - b) a interjeté appel à la Section d'appel de l'immigration de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié au titre du paragraphe L63(4) et celui-ci n'a pas été tranché en dernier ressort; OU
 - c) le délai d'appel (60 jours après la date de la décision relative à la détermination de la résidence) n'est pas expiré [L31(3)c)].

ENF 27 Carte de résident permanent

4. Lorsqu'un agent a déterminé que les points 1 et 2 ci-dessus ne s'appliquent pas, mais que la Section d'appel de l'immigration a ordonné au résident permanent de comparaître pour une audience relative à l'appel au Canada [L175(2)]. Lorsqu'un agent a déterminé que les paragraphes 1 et 2 ci-dessus ne s'appliquent pas, mais que la Section d'Appel de l'immigration a fait droit à l'appel d'un appelant qui se trouve à l'étranger et que l'appelant a besoin d'un titre de voyage pour retourner au Canada.

Le titre de voyage pour résident permanent délivré au titre du paragraphe L31(3) est un visa autocollant [IMM 1346] et est habituellement délivré pour une entrée unique et avec une période de validité de six mois afin de permettre au titulaire de retourner au Canada. On trouve de plus amples détails dans les chapitres OP 10, Détermination du statut de résident permanent et ENF 23, Perte de statut de résident permanent. Des instructions sont fournies dans le chapitre OP 1, Appendice A, et des renseignements sur l'emplacement du plus proche bureau des visas canadien sont disponibles sur la page Web suivante d'IRCC : Demande de titre de voyage de résident permanent.

7.4 Procédures aux points d'entrée

Les directives générales pour le contrôle des résidents permanents se trouvent dans le chapitre ENF 4, section 12. Elles servent de complément au contrôle normal aux points d'entrée puisqu'elles concernent l'intégrité du processus de délivrance des cartes RP.

La Confirmation de résidence permanente [IMM 5688F ou IMM 5292B] contient des espaces pour apposer une photo et une signature, ainsi que pour y inscrire les données de base auparavant imprimées sur le formulaire IMM 1000. Si le formulaire IMM 5292B est utilisé, la qualité de l'impression doit être vérifiée puisque la taille de la police d'impression dans le SMGC peut réduire la lisibilité dans certains cas. On rappelle aux PDE de vérifier la qualité d'impression et de s'assurer que la partie 3 du formulaire 5292B (copie du titulaire) est lisible. Les imprimantes du SMGC doivent être réglées pour obtenir des résultats optimaux à la réimpression du formulaire, comme il se doit. La responsabilité finale d'assurer l'intégrité des données et la lisibilité de la copie du titulaire incombe aux points d'entrée, y compris la réimpression d'un document de remplacement à partir du SMGC, s'il y a lieu.

De même, s'il n'y a pas de photo ou si la photo ne respecte pas les spécifications techniques, une nouvelle photo doit être prise au PDE, à condition que l'agent soit convaincu de l'identité du résident permanent. On ne peut pas normalement retirer les photos déjà apposées sur le formulaire IMM 5292B ou IMM 5688F sans endommager le formulaire. Ainsi il faut prendre une nouvelle photo et l'apposer au formulaire Renseignements supplémentaires [IMM 5455B]. Ce formulaire doit contenir les mêmes données que le formulaire IMM 5292B ou IMM 5688F, à savoir la taille, la couleur des yeux et le numéro d'identification du client dans le SMGC. Le formulaire IMM 5455B est alors envoyé au CTD de la même façon que le formulaire IMM 5292B ou IMM 5688F (voir la section 7.10 ci après).

ENF 27 Carte de résident permanent

Si un résident permanent signale que son formulaire IMM 5292B ou IMM 5688F a été perdu, volé ou détruit, le PDE peut le réimprimer à partir du SMGC sans en informer le bureau des visas compétent lorsqu'il est manifeste qu'il ne s'agit pas d'une tentative de fausse déclaration. On peut également réimprimer le formulaire afin de corriger des erreurs minimales qui peuvent être documentées dans le SMGC, selon la procédure de correction des erreurs décrite à la section 5.5 ci-dessus, au lieu d'effectuer des corrections manuscrites.

En vue de soutenir l'intégrité du programme et la production efficace de la carte RP, l'agent doit tenir compte des éléments suivants durant le contrôle :

- veiller à ce que la photo apposée sur le formulaire IMM 5292B ou IMM 5688 soit conforme aux spécifications établies (voir l'Appendice D);
- vérifier si la photo dans les autres documents justificatifs (passeport, titre de voyage ou autre pièce d'identité) ressemble hors de tout doute à la photo apposée sur le formulaire IMM 5292B ou IMM 5688F et que les deux photos représentent vraisemblablement la personne faisant l'objet du contrôle;
- vérifier la couleur des yeux et la taille et mettre à jour le SMGC en conséquence;
- entrer ou mettre à jour dans le SMGC l'adresse complète de CHAQUE client, y compris le code postal (voir la note ci-dessous);
- apporter toute autre correction nécessaire au fichier du SMGC et mettre à jour la section Remarques;
- demander au client de fournir une adresse au Canada dans un délai de 180 jours ou toute autre information manquante et l'avertir que, après ce délai, il lui faudra présenter une demande de carte RP et payer les frais exigibles (voir les détails à la section 7.9 ci-après).

Remarque : Puisque chaque carte RP des membres d'une famille est produite indépendamment, il faut une adresse postale complète pour chaque dossier de client dans le SMGC. Les personnes à charge ne peuvent pas être trouvées à l'aide de références au « chef de famille ».

Une fois le contrôle terminé, la copie d'IRCC du formulaire IMM 5688F ou la copie 1 du formulaire IMM 5292B est envoyée au CTD-CRP pour balayage en forme numérique. Le CTD fusionne le fichier du client dans le SMGC avec les images numérisées de la photo et transmet l'information au Service de production des cartes (SPC), lequel produit la carte RP. Une fois produite, la carte RP est insérée dans une enveloppe et postée individuellement à chaque nouveau résident permanent. Les clients peuvent s'informer des délais de livraison approximatifs en consultant le site Web d'IRCC :

<http://www.cic.gc.ca/francais/information/delais/index.asp>

Les résidents permanents qui arrivent au Canada font l'objet d'un contrôle au moment de leur entrée, conformément au chapitre ENF 4, section 12. Les PDE confirment que le demandeur a l'intention de s'établir comme résident permanent au Canada au titre de l'alinéa L20(1)a). Les personnes incapables de convaincre un agent qu'elles peuvent assumer les obligations prévues à cette disposition peuvent avoir des raisons valables de ne

ENF 27 Carte de résident permanent

pas s'établir immédiatement et ne sont peut-être pas en mesure de fournir une adresse à ce moment-là.

À l'occasion, il peut être approprié pour les clients de fournir l'adresse d'un tiers (ami, parent, fournisseur de services ou représentant rémunéré) au Canada pour faciliter le traitement et la délivrance de la carte RP après leur arrivée au Canada, puisque les nouveaux immigrants n'ont peut-être pas d'adresse permanente. Cependant, lorsqu'il est clairement indiqué que l'entrée initiale au Canada n'est que pour une courte durée et que le client a fourni l'adresse d'un tiers dans le but de faire suivre la carte RP à l'étranger, ce cas doit être signalé à l'aide d'une alerte info indiquant que le client est à l'étranger.

Si le client prévoit quitter le Canada avant de recevoir sa carte RP, l'agent doit le conseiller relativement aux exigences au titre du paragraphe L31(3) concernant un titre de voyage délivré dans un bureau à l'étranger. (Voir également la section 8 ci-dessous.)

7.5 Rappel concernant les adoptions à l'étranger et les noms acquis du conjoint

La carte RP initiale est délivrée au nom qui figure sur le formulaire IMM 5292B ou IMM 5688F, conformément aux informations inscrites sur le passeport. Dans certains cas, le futur nom d'adoption ou acquis du conjoint diffère de celui utilisé par le bureau des visas. Certains agents des visas peuvent aussi inscrire un autre nom ou le nom qu'ils préfèrent dans la case réservée aux remarques sur le formulaire IMM 5292B ou IMM 5688, mais cette pratique n'est pas systématique et ne fait l'objet d'aucune sanction juridique. Les parents adoptifs ou autres personnes qui souhaitent obtenir une carte RP portant un nom différent doivent présenter une demande de carte RP en soumettant les documents justificatifs appropriés et en payant les frais exigibles, conformément aux procédures de correction des sections 5.4 et 5.5 et à la politique concernant les noms de l'appendice B. Les corrections effectuées par les PDE dans le SMGC devraient se limiter à des fautes de transcription évidentes, afin que les renseignements figurant sur le formulaire IMM 5292B ou IMM 5688F soient conformes à ceux du passeport. Des copies de certificats de mariage et d'adoption ne devraient pas être annexées au formulaire IMM 5292B ou IMM 5688 qui est envoyé par la poste au CTD-CRP.

7.6 Titulaires de cartes RP valides pendant un an assujettis à un contrôle secondaire

Les titulaires d'une carte RP valide pour un an font l'objet de mesures d'exécution de la loi et doivent être aiguillés pour un contrôle secondaire par l'examineur à la Ligne d'inspection primaire. Il est possible de reconnaître les cartes RP valides pour un an en examinant le dernier chiffre de la première ligne de la ZLA (« <1 » pour les titulaires d'une carte RP valide pour un an par opposition à « <5 » pour les cartes RP régulières).

7.7 Contrôle secondaire des titulaires de titres de voyage temporaires

ENF 27 Carte de résident permanent

Actuellement, les systèmes d'information d'IRCC ne prennent pas automatiquement en charge un partage complet des informations pour l'ensemble des clients. La décision sur la résidence prise à l'étranger est distincte de la décision relative à la carte RP, ainsi que de celle relative à la demande de citoyenneté présentée en même temps par le même client.

Les agents des visas doivent utiliser la fonction alerte info dans le SMGC et un codage spécial sur les visas autocollants pour avertir les points d'entrée, le CTD-CRP et Citoyenneté d'une décision défavorable sur la résidence prise à l'étranger. Ainsi, le CTD-CRP aura l'information nécessaire pour transmettre le cas à un bureau intérieur d'IRCC, en fonction des entrées dans le SMGC qui indiquent la non-conformité à l'article L28 malgré la délivrance d'un titre de voyage pour résident permanent.

Les agents aux points d'entrée doivent interpréter avec circonspection le codage de la carte RP dans le SMGC puisque la décision relative au cas porte la mention « approuvée » dans le SMGC lorsqu'un visa autocollant est délivré. Même si les clients reçoivent une décision défavorable sur la résidence, ils ont droit à un TVRP autocollant portant le code « RX-1 » s'ils ont passé au moins une journée au Canada au cours de la dernière année qu'ils ont interjeté appel au titre du paragraphe 63(4), et que celui-ci n'a pas été tranché en dernier ressort, et que le délai d'appel n'est pas expiré. Un TVRP portant le code « RA-1 » est délivré à la suite d'une ordonnance de la SAI au titre du paragraphe L175(2) afin de permettre au titulaire d'être effectivement présent lors de l'audition de l'appel, lorsqu'un appel est interjeté au titre du paragraphe L63(4).

D'autres directives sur les conséquences des décisions prises à l'étranger sur les titres de voyage au titre du paragraphe L31(3) sont fournies au chapitre ENF 4, section 11.5. Les titres de voyage temporaires délivrés en l'absence d'une carte RP portent le codage adéquat, en conformité avec les dispositions des alinéas L31(3)a) à c) et du paragraphe L175(2), résumées ci-dessous :

Code du visa autocollant	Explication
R-1	Décision favorable sur la résidence
RC-1	Décision favorable sur la résidence fondée sur des considérations humanitaires
RX-1	Décision défavorable sur la résidence, mais TVRP autocollant délivré puisque le client est venu au Canada au cours de la dernière année et qu'un appel a été interjeté ou que le délai d'appel n'est pas expiré
RA-1	Décision défavorable sur la résidence, mais TVRP autocollant délivré afin de permettre au client d'assister à l'audition de l'appel

Les cas portant les codes « RX 1 » et « RA 1 » sont renvoyés au contrôle secondaire afin d'être documentés pour que l'on puisse en assurer le suivi et effectuer les mises à jour

ENF 27 Carte de résident permanent

nécessaires dans le SMGC. Il faut porter une attention particulière aux remarques de l'agent des visas à l'appui du processus d'enquête ou en conformité avec les instructions formulées par le délégué du ministre.

L'agent au PDE doit vérifier le statut de résident permanent en fonction des faits présentés en l'espèce et de la décision du bureau des visas. Il y a une obligation d'équité en matière de procédure, y compris de tenir dûment compte de toute nouvelle information ou de considérations humanitaires. Si un bureau des visas rend une décision défavorable à l'étranger et qu'aucun appel n'est interjeté dans un délai de 60 jours, la décision rendue à l'étranger devient définitive.

Le fichier du SMGC doit être mis à jour pour faire apparaître le résultat du contrôle secondaire et comprendre toutes remarques pertinentes concernant le statut de résident permanent, l'existence d'une demande de carte RP en cours de traitement ou une demande de citoyenneté simultanée.

7.8 Procédures aux bureaux intérieurs

La façon de procéder pour contrôler le statut de résident permanent d'une personne qui souhaite obtenir une carte RP dans un bureau intérieur d'IRCC est semblable à celle en vigueur dans les PDE. Dans les deux cas, il faut vérifier si tous les éléments requis pour produire la carte RP sont complets et exacts dans le formulaire Confirmation de résidence permanente (IMM 5688F ou IMM 5292B). Pendant son examen, l'agent doit tenir compte des éléments suivants afin d'assurer l'intégrité du programme et la production efficiente de la carte RP :

- S'assurer que la photo apposée sur le formulaire IMM 5688F ou IMM 5292B est conforme aux spécifications établies (voir l'appendice A).
- Vérifier si la photo des autres pièces justificatives (passeport ou autre titre de voyage, etc.) ressemble hors de tout doute à la photo apposée sur le formulaire IMM 5688F ou IMM 5292B, et qu'il s'agit bien de la personne faisant l'objet du contrôle.
- Vérifier la couleur des yeux et la taille et mettre l'information à jour dans le SMGC.
- Saisir ou mettre à jour l'adresse complète du client, y compris le code postal, dans le SMGC.
- Apporter toute correction nécessaire dans le SMGC lorsque toute autre erreur est évidente et peut être corrigée au cours de l'examen (conformément au point 5.5 ci-dessus).

Lorsqu'un client se présente à une entrevue sans photographie satisfaisante, ou que d'autres renseignements sont manquants, au sens des alinéas R58(1)a) et b), l'agent peut mettre fin à l'entrevue et demander au client de revenir à une date ultérieure pour lui permettre de se conformer à toute exigence à satisfaire.

Les bureaux d'IRCC sont dotés d'appareils qui permettent de reprendre les photos en fonction des spécifications indiquées à l'appendice A au besoin. Les procédures locales

peuvent également permettre la reprise immédiate des photos dans le cadre du contrôle si toutes les autres exigences sont satisfaites.

7.9 Procédures concernant les renseignements manquants durant le contrôle des demandes de résidence permanente (PDE/bureaux intérieurs)

Lorsqu'un résident permanent est incapable de fournir une adresse au Canada ou qu'il faut obtenir une nouvelle photo, l'agent doit prendre les mesures additionnelles suivantes :

- conseiller au client de fournir son adresse au Canada grâce à l'outil d'avis d'adresse en ligne offert sur le site Web d'IRCC ;
- informer le client qu'il doit fournir une adresse et toute autre information manquante dans un délai de 180 jours pour qu'il puisse recevoir une carte RP en fonction de l'attribution du statut de résident permanent en vertu de la LIPR;
- si aucune adresse de destination au Canada n'est fournie dans les 180 jours suivant son arrivée, le client devra remplir une demande et payer des frais de 50 \$ pour obtenir une carte RP dans l'avenir.

7.10 Distribution du formulaire Confirmation de résidence permanente [IMM 5292B ou IMM 5688F]

Les formulaires IMM 5688F ou IMM 5292B sont des documents génériques non protégés remis à quiconque veut devenir un résident permanent. L'utilisation du formulaire IMM 5688F s'applique seulement aux cas traités dans le SMGC, tandis que la version précédente du formulaire IMM 5292B est utilisée pour les cas dont le traitement a débuté dans le Système de traitement informatisé des dossiers d'immigration (STIDI).

Le formulaire IMM 5292B consiste en un formulaire en liasse carboné en trois parties qui contient des champs en blanc et qui est accessible sur papier perforé continu à la Gestion des formulaires. La copie du titulaire (partie 3) comprend la note préimprimée « Non valide pour les voyages ». Une fois le contrôle terminé, le bureau émetteur dispose des trois parties comme suit :

- la copie 1 (portant la photo mais SANS pièce jointe) est regroupée par lot et envoyée au CTD-CRP dans les 48 heures pour être balayée afin qu'une carte RP soit produite. Il est essentiel que la confirmation de résidence permanente soit envoyée rapidement, puisque le nouveau résident a besoin d'une carte RP pour avoir accès à de nombreux services en vue de s'établir au Canada. Il n'est plus nécessaire que le client appose sa signature dans le champ en vert prévu à cette fin.
- la copie 2 est conservée pendant 30 jours, puis envoyée à l'AC :
 - Dossiers d'IRCC - Unité de microfilm
 - Tour Jean-Edmonds Nord, 2^e étage
 - 300, rue Slater
 - Ottawa (Ontario)

ENF 27 Carte de résident permanent

K1A 1L1

(La copie 2 est microfilmée et sert de dossier d'archive du statut de résident permanent.)

- la copie 3 est remise au client à titre d'information.

Remarque : Il est important de veiller à ce que la copie du titulaire (partie 3) du formulaire IMM 5292B soit lisible.

Le formulaire IMM 5688F est un document générique non sécurisé délivré à tous les résidents permanents potentiels. Il a commencé à être utilisé en février 2012, en remplacement du formulaire IMM 5292B. Il s'agit de deux pages régulières de papier format standard sur lesquelles sont imprimés les renseignements relatifs à la confirmation de résidence permanente. Les deux copies comportent une partie ombragée portant la mention « Non valide pour voyager ». À la fin du contrôle, l'agent dispose des deux parties de la façon suivante :

- La copie 1 (comportant la photo et la signature) est regroupée par lot et envoyée au CTD-CRP pour être balayée afin qu'une carte RP soit produite. (Ce document est microfilmé et sert de preuve archivée du statut de résident permanent.)
- La copie 2 du formulaire Confirmation de résidence permanente est remise au client à titre d'information.

7.11 Signaler la non réception d'une carte RP au Téléc centre

Les résidents permanents peuvent signaler qu'ils n'ont pas reçu une carte RP au Téléc centre ou demander une mise à jour de leur dossier afin de vérifier la date de délivrance de leur carte RP seulement lorsque les délais de traitement normaux sont écoulés. Le Téléc centre informe les clients de la date de production et fournit un délai de réception final fondé sur le calendrier de production normal, ainsi que sur les délais d'envoi et de retour du courrier non distribuable établis par la Société canadienne des postes. Si ces délais sont expirés, le Téléc centre peut suggérer qu'une nouvelle demande soit présentée.

Les cartes RP qui n'ont pas été reçues dans les six semaines suivant leur production sont considérées comme perdues. Le client doit alors être informé qu'il doit remplir une Déclaration solennelle concernant une carte RP perdue, volée, détruite ou non reçue [IMM 5451E] à l'appui d'une demande de nouvelle carte RP au CTD-CRP. La carte RP originale est alors révoquée dans le Système intégré d'alerte à la frontière/base de données des documents perdus, volés ou frauduleux (SIAF/DPVF) afin qu'un tiers ne puisse pas en faire une utilisation non autorisée (voir l'Appendice C).

8 Procédure : cartes RP délivrées sur demande

Tel qu'il est indiqué à la section 5.2 ci-dessus, les personnes qui ont reçu le statut de résident permanent avant le 28 juin 2002 (« immigrants ayant obtenu le droit d'établissement » aux termes des anciennes lois) peuvent demander une carte RP. Cette

ENF 27 Carte de résident permanent

disposition vise aussi toutes les personnes devenues résidentes permanentes en vertu de la LIPR et qui n'ont pas reçu de carte RP à ce moment-là ou qui souhaitent remplacer une carte RP expirée, perdue ou volée.

Il faut présenter toutes les demandes de carte RP en remplissant la Demande de carte de résident permanent [IMM 5444F], conformément aux exigences des articles R56 et R57. Le formulaire IMM 5444F est une demande individuelle; chaque demandeur doit remplir et présenter son propre formulaire.

Les demandeurs de carte RP doivent fournir une preuve de résidence au Canada en transmettant leur historique résidentiel des cinq dernières années, ainsi que le nom et l'adresse de leur employeur ou des établissements d'enseignement qu'ils ont fréquentés. Même si la Fiche relative au droit d'établissement [IMM 1000] ou la Confirmation de résidence permanente [IMM 5292B ou IMM 5688F] sont les principaux documents qui attestent leur statut, les clients ont la possibilité de soumettre d'autres documents, y compris un permis de conduire provincial ou d'autres cartes d'identité à photo provinciales valides, une carte d'étudiant d'un collège ou d'une université provinciale accrédité ou l'avis de cotisation le plus récent de Revenu Canada.

Le *Règlement* prévoit une grande diversité de pièces d'identité acceptables qui peuvent être soumises à l'appui de la demande, conformément à l'alinéa R56(2)c) dont voici le libellé :

56.(2) La demande de carte de résident permanent doit être faite au Canada et comporter :

c) une copie de l'une des pièces suivantes :

- (i) le document mentionné à l'un des alinéas 50(1)a) à h) ou, à défaut, le document mentionné à l'un des alinéas 178(1)a) et b), que détient le demandeur ou qu'il détenait à la date à laquelle il est devenu résident permanent,
- (ii) le certificat d'identité délivré au demandeur au Canada par le ministre,
- (iii) le titre de voyage de réfugié délivré au demandeur au Canada par le ministre;

[...]

Des copies des documents justificatifs sont acceptables au lieu des documents originaux.

8.1 Conditions générales

La demande et la délivrance d'une carte RP doivent être effectuées au Canada. Au titre du paragraphe R11(4), les demandes doivent être présentées au CTD-CRP au Canada. L'article R55 restreint l'émission et la délivrance des cartes RP à l'intérieur des frontières du Canada.

Le paragraphe R56(2) précise aussi que les demandes de carte RP, y compris les demandes de nouvelle carte RP ou d'une carte RP de remplacement, doivent être faites au Canada. En

ENF 27 Carte de résident permanent

outre, la carte RP est envoyée par la poste au demandeur. Si sa carte RP est envoyée à un bureau d'IRCC le demandeur doit passer la prendre dans les 180 jours suivant la réception de l'avis l'informant que sa carte est prête.

Remarque : Le 30 avril 2016 a pris fin le projet pilote visant la distribution directe des cartes RP aux résidents permanents actuels dans le cadre duquel 90 % des cartes accordées à la suite de demandes simples de carte RP étaient envoyées par la poste directement aux demandeurs et 10 % des demandeurs étaient sélectionnés au hasard pour aller chercher leur carte en personne dans un bureau d'IRCC.

Le système de sélection aléatoire a été éteint et seules les cartes RP qui sont source de préoccupations seront envoyées à un bureau d'IRCC pour y faire l'objet d'un examen plus approfondi. En raison de ce changement, les copies originales des documents ne sont présentées que par les demandeurs qui se présentent en personne.

8.2 Autres conditions

Chaque personne, y compris chacun des membres d'une même famille, doit présenter une demande distincte, conformément aux instructions suivantes :

- un résident permanent âgé de 14 ans ou plus doit signer sa propre demande;
- les parents ou tuteurs légaux signent au nom des mineurs âgés de moins de 14 ans;
- une demande de carte RP doit être présentée sous la forme prescrite par le ministre.

Remarque : Un résident permanent ne peut être titulaire que d'une seule carte RP valide à la fois.

Le CTD-CRP reçoit et évalue les demandes de carte RP. Si les demandes sont approuvées, le CTD-CRP transfère les données du client par voie électronique au Service de production des cartes (SPC). La carte RP y est imprimée et envoyée par la poste directement au demandeur ou au bureau d'IRCC de la région du demandeur désigné pour la distribution (Appendice D) . Le CTD-CRP délivre des cartes RP qui sont valides pendant un an ou cinq ans.

Durée de validité habituelle : cinq ans

Comme le précise le paragraphe R54(1), la carte RP est valide pour une période de cinq ans à partir de la date de délivrance, sous réserve des dispositions du paragraphe R54(2).

Exception : Validité de un an

Les exceptions à la délivrance d'une carte RP de cinq ans sont décrites au paragraphe R54(2). Lorsque ces exceptions s'appliquent, une carte RP de un an est délivrée. Le paragraphe R54(2) énonce ce qui suit :

54.(2) La carte de résident permanent est valide pour une période de un an si le résident permanent, au moment de la délivrance :

- a) soit fait l'objet du processus prévu à l'alinéa 46(1)b) de la Loi;
- b) soit fait l'objet d'un rapport établi en vertu du paragraphe 44(1) de la Loi;
- c) soit fait l'objet d'une mesure de renvoi prise par le ministre en vertu du paragraphe 44(2) de la Loi, si le délai d'appel n'est pas expiré ou, en cas d'appel, s'il n'a pas été statué en dernier ressort sur celui-ci;
- d) soit dont l'affaire est déférée à la Section de l'immigration pour enquête aux termes du paragraphe 44(2) de la Loi, si le délai d'appel de la décision de la Section n'est pas expiré ou, en cas d'appel, s'il n'a pas été statué en dernier ressort sur celui-ci.

En pratique, cela signifie que toutes les cartes RP sont délivrées pour une période de cinq ans, sauf lorsque le demandeur est visé aux alinéas R54(2)a) à d), susmentionnés.

Lorsqu'une carte RP est valide pour un an, le client peut, en attendant l'étape finale associée à un rapport, à une enquête, à un contrôle du délégué du ministre ou à un appel, présenter une demande de nouvelle carte RP aussitôt qu'il ne fait plus l'objet de mesures d'exécution de la loi (p. ex. appel accueilli). Toutefois, mentionnons qu'une fois la carte RP délivrée, peu importe la durée de sa validité, et que le client l'a en sa possession, la transaction est considérée comme terminée. Les cartes RP ne sont pas automatiquement annulées, révoquées ou délivrées de nouveau si les clients font l'objet de procédures d'exécution de la loi subséquentes.

On peut obtenir les délais de traitement actuels en ligne (page régulièrement mise à jour). On peut aussi obtenir en ligne l'état de chaque cas en cliquant sur État de la demande des clients sur le site principal d'IRCC.

8.3 Restrictions statutaires

Le CTD-CRP évalue une demande de carte RP conformément au paragraphe R59(1), qui prévoit :

59.(1) L'agent délivre, sur demande, une nouvelle carte de résident permanent si les conditions suivantes sont réunies :

- a) le demandeur n'a pas perdu son statut de résident permanent aux termes du paragraphe 46(1) de la Loi;
- b) sauf réhabilitation – à l'exception des cas de révocation ou de nullité – en vertu de la *Loi sur le casier judiciaire*, le demandeur n'a pas été condamné sous le régime des articles 123 ou 126 de la Loi pour une infraction liée à l'utilisation frauduleuse d'une carte de résident permanent;
- c) le demandeur satisfait aux exigences prévues aux articles 56 et 57 et au paragraphe 58(4);
- d) le demandeur rend sa dernière carte de résident permanent, à moins qu'il ne l'ait perdue ou qu'elle n'ait été volée ou détruite, auquel cas il doit donner tous éléments de preuve pertinents conformément au paragraphe 16(1) de la Loi.

ENF 27 Carte de résident permanent

Les exigences des articles R56 et de R57 s'appliquent à chaque demandeur, qui doit soumettre un formulaire de demande distinct et payer les frais correspondants. Des informations détaillées sur la façon de remplir le formulaire de demande se trouvent dans la trousse « Demande d'une carte de résident permanent » [IMM 5445] et sont jointes à l'appendice A.

Remarque : La même trousse est utilisée pour toutes les demandes de carte RP.

8.4 Demandes incomplètes retournées aux clients

Les demandes incomplètes sont retournées sans autre traitement par le CTD conformément à l'article R12, lorsque les renseignements exigés aux termes des articles R56 et R57 ou les documents justificatifs sont manquants. Une liste de contrôle des documents, que l'on retrouve à la fin du formulaire de demande IMM 5644F, énumère clairement les documents devant être fournis avec une demande afin que celle-ci soit jugée complète. Lorsque les demandes de carte RP sont incomplètes, le CTD-S :

- n'affecte pas les frais pour le traitement de la demande;
- n'enregistre pas les données de base dans le système du CTD;
- retourne la trousse complète au demandeur, avec une lettre d'avis indiquant quels renseignements ou documents manquent dans sa demande. Le demandeur a alors deux options :
 1. présenter de nouveau la demande avec les renseignements ou documents manquants;
 2. demander un remboursement des frais parce qu'il ne souhaite plus présenter sa demande.

Les demandeurs informeront le CTD-S par écrit du choix effectué.

8.6 Renvois à l'ASFC

Si le bureau local d'IRCC détermine qu'une investigation plus approfondie de l'ASFC pourrait contribuer au traitement du cas, il doit communiquer avec son homologue de l'ASFC. Toutefois, il incombe au bureau local d'IRCC de prendre les dispositions appropriées avec l'ASFC et d'assurer un suivi des cas renvoyés, ou de prendre une décision fondée sur les meilleurs renseignements accessibles, y compris les résultats des entrevues menées sur place dans les bureaux, ou sur d'autres sources (p. ex. dossiers à l'étranger et dossiers d'exécution de la loi). Comme toujours, les priorités sont établies en fonction de la charge de travail et de la disponibilité des ressources.

Les clients qui sont portés à l'attention du CTD-CRP après avoir épuisé leurs droits d'appel, ou qui ont raté l'échéance de leur appel, ne sont plus des résidents permanents et doivent être traités comme des étrangers. Les demandes de carte RP présentées par ces étrangers peuvent être renvoyées au bureau local d'IRCC, qui procédera à une investigation ou assurera un suivi à l'appui de toute mesure d'exécution de la loi, s'il y a lieu.

8.7 Détermination du statut de résident permanent au Canada

ENF 27 Carte de résident permanent

Lorsqu'un bureau d'IRCC reçoit un renvoi du CTD-CRP, on évalue la demande afin de déterminer si d'autres renseignements sont nécessaires. Lorsque les renseignements sont insuffisants, les demandeurs sont tenus de remplir le Questionnaire : Détermination du statut de résident permanent [IMM 5511] et un autre formulaire d'absence, en plus de présenter tout document justificatif additionnel.

Le demandeur dispose de 30 jours pour fournir les renseignements demandés après la première demande, et d'une autre période de 30 jours après la deuxième demande (finale), au besoin. Si le demandeur ne répond pas dans les 180 jours suivant la demande initiale, la demande est abandonnée (voir Section 8.10). Si les renseignements additionnels sont reçus, le bureau d'IRCC peut évaluer le cas.

La période de résidence à utiliser pour la détermination est la période de cinq ans précédant immédiatement la date de la demande. Toutefois, des exceptions peuvent être admises afin de tenir compte de la période de cinq ans précédant immédiatement le moment où la demande est examinée par un agent, si cela permet au demandeur de profiter du retard de traitement de la part d'IRCC. Ainsi, les clients qui satisfaisaient à l'obligation de résidence au moment où ils ont présenté leur demande, mais qui n'y satisfont plus au moment où l'agent examine leur demande, ne sont pas pénalisés de tout délai entre le moment où la demande est présentée et celui où la demande est examinée par un agent.

Après un examen des documents papier au dossier, si une détermination positive du statut de résidence peut être faite, le bureau d'IRCC peut aller de l'avant avec la détermination et envoyer la décision favorable au CTD-CRP avec la recommandation de délivrer une carte RP valide pour cinq ans.

Si une détermination du statut de résidence ne peut pas être faite d'après les renseignements disponibles, le demandeur doit être convoqué à une entrevue. Si le demandeur ne se présente pas à l'une des deux entrevues prévues, la demande est abandonnée à l'expiration de la période de 180 jours suivant le premier avis de convocation. Toutefois, si le demandeur se présente à l'entrevue et qu'on détermine qu'il satisfait à l'obligation de résidence et qu'il n'y a aucune autre préoccupation, une détermination favorable est faite et le dossier est renvoyé au CTD-CRP avec la recommandation de délivrer une carte RP valide pour cinq ans.

Dans des cas exceptionnels, lorsqu'un demandeur ne semble pas satisfaire à l'obligation de résidence, des motifs d'ordre humanitaire peuvent justifier le défaut de se conformer à l'obligation de résidence. Les agents ont le pouvoir de déterminer si des motifs d'ordre humanitaire justifient le maintien du statut de résident permanent. Si des motifs d'ordre humanitaire s'appliquent, le renvoi est retourné au CTD-CRP afin qu'une carte RP valide pour cinq ans soit délivrée.

Cependant, s'il n'existe pas de motifs d'ordre humanitaire suffisants, l'agent rédige un rapport en vertu du paragraphe L44(1). Le rapport est envoyé à un délégué du ministre, qui peut délivrer une mesure de renvoi conformément au paragraphe L44(2) et qui accorde au client son droit d'appel. Si le demandeur est interdit de territoire pour d'autres motifs que la résidence, le cas est évalué par le délégué du ministre et renvoyé à la Section de l'immigration. Pendant ce temps, le demandeur est toujours admissible à une carte RP valide pour un an, lorsqu'aucune décision définitive n'a été rendue, que le cas en soit à l'étape du rapport, de l'enquête ou du renvoi. De même, si le demandeur d'une carte RP fait l'objet d'une décision défavorable qui n'est pas définitive, au titre de l'alinéa L46(1)b), le client est aussi admissible à une carte valide pour un an.

8.8 Fermeture des dossiers inactifs présumés abandonnés

Lorsqu'une demande est renvoyée à un bureau local d'IRCC, le dossier est fermé aussi rapidement que la situation le permet. Les demandeurs sont prévenus que leur demande de carte RP sera fermée s'ils négligent de donner suite aux demandes de renseignements additionnels ou de se présenter à une entrevue après que se soient écoulés 180 jours depuis la demande ou l'avis de convocation initial.

Les clients sont convoqués à une entrevue en personne lorsqu'une décision favorable ne peut être rendue à la lumière des renseignements contenus au dossier. On s'assure ainsi que le client aura toutes les possibilités d'établir le bien-fondé de sa demande et que, dans le cas d'une décision défavorable, IRCC sera en mesure de rédiger un rapport prévu à l'article L44, le cas échéant.

L'objectif d'IRCC dans ces cas est d'obtenir les renseignements requis pour prendre une décision en toute connaissance de cause. En règle générale, si l'obligation de résidence n'a pas été respectée et qu'il ne semble pas y avoir de considérations humanitaires impérieuses, le client doit être convoqué à une entrevue en personne. On pourra alors lui expliquer ses droits et obligations, confirmer son identité, vérifier les documents originaux et explorer tous les aspects du cas.

On doit faire une distinction importante entre les demandes abandonnées et les demandes refusées. Si on détermine que le demandeur n'a pas respecté l'obligation de résidence et qu'on ne constate aucune considération humanitaire impérieuse, on entame des procédures d'exécution de la loi à l'aide d'un rapport fondé sur l'article L44, et IRCC est obligé, pendant ce temps, de délivrer une carte RP de un an. Lorsqu'une demande est abandonnée, il n'y a aucune décision puisque le demandeur n'a pas réussi à fournir les informations requises pour permettre à l'agent de prendre une décision éclairée.

La date d'abandon entre en vigueur 30 jours après l'avis initial. Toute correspondance fournie au client devrait mentionner ce délai. Si aucune autre information n'est reçue avant la fin de cette période, un avis est envoyé au client l'informant que sa demande a été « abandonnée » et qu'IRCC est incapable de déterminer son admissibilité à recevoir une carte RP. Par conséquent, si le client souhaite recevoir une carte RP à l'avenir, il devra présenter une nouvelle demande et payer les frais correspondants.

Dans le cadre du processus de fermeture du dossier, le bureau local d'IRCC devrait entrer les remarques appropriées dans le résultat du renvoi dans le SMGC avant de retourner la copie papier de la demande au CTD-CRP.

Remarque : Cette procédure s'applique aussi à l'examen initial de la demande si le CTD-CRP est incapable d'obtenir d'autres informations directement du client.

8.9 Demandes de retrait d'une demande de carte RP

ENF 27 Carte de résident permanent

À la réception d'une demande visant le retrait d'une demande de carte RP, le bureau responsable du traitement, soit le CTD-CRP ou le bureau local d'IRCC, doit examiner où en est la demande dans le processus de traitement afin d'évaluer si les circonstances permettent ou non le retrait.

Si une demande en est aux premières étapes et que peu ou aucune analyse n'a été faite, la demande de retrait peut être acceptée. Les frais peuvent être remboursés uniquement si le traitement n'a pas commencé.

D'un autre côté, si la demande est à une étape avancée du traitement et que les questions se sont suffisamment concrétisées de façon à ce qu'il soit possible d'affirmer qu'IRCC a un intérêt légitime dans l'exécution intégrale du processus, la demande de retrait peut être refusée. Autrement dit, si un agent a déjà examiné le cas et déterminé qu'un rapport doit être préparé en vertu de l'article L44, ou s'il est en train d'en préparer un, il est dans l'intérêt public légitime d'achever le traitement.

Dans ces cas, les demandeurs ne seraient pas autorisés à retirer leur demande puisqu'il existe des preuves suffisantes justifiant la poursuite d'une investigation relativement à leur demande.

8.10 Refus d'une demande de carte RP

Une demande est refusée au demandeur qui :

- a déjà une carte RP valide;
- a perdu son statut de résident permanent au titre du paragraphe L46(1) :
 - en obtenant la citoyenneté canadienne [L46(1)a) et L46(1)e)];
 - par confirmation en dernier ressort du constat, hors du Canada, de manquement à l'obligation de résidence au titre de l'article L28 [L46(1)b)];
 - en raison de la prise d'effet d'une mesure de renvoi à son égard [L46(1)c)];
 - en raison de la décision prise, en dernier ressort, au titre du paragraphe L108(2) selon laquelle sa protection de réfugié a pris fin pour l'une des raisons décrites aux alinéas L108(1)a) à d), ou sur l'annulation en dernier ressort de la décision ayant accueilli la demande d'asile ou de celle d'accorder la demande de protection [L46(1)c.1) et d)];
- fait l'objet d'une déclaration de culpabilité au titre des articles 123 et 126 de la Loi pour une infraction liée à l'utilisation frauduleuse d'une carte de résident permanent, pourvu qu'il n'ait pas obtenu de réhabilitation en vertu de la *Loi sur le casier judiciaire*

Lorsqu'une demande est refusée pour l'une des raisons susmentionnées, le CTD-S ou le bureau local d'IRCC avise immédiatement le demandeur de la décision.

Une demande de nouvelle carte RP doit être présentée au cours de l'année suivant l'expiration d'une carte RP existante, et l'ancienne carte RP doit être retournée avec la demande, conformément à l'alinéa R59(1)d).

ENF 27 Carte de résident permanent

Cependant, une nouvelle carte RP ne sera pas refusée si le client ne retourne pas une carte RP expirée.

Des procédures sont déjà en place pour s'assurer que les résidents permanents remettent leur carte RP à la cérémonie de citoyenneté. Si le client prétend avoir perdu sa carte RP, il doit remplir la section du formulaire de demande intitulée *Déclaration solennelle (concernant une carte de résident permanent perdue, volée, détruite ou non reçue)* [IMM 5451F]. L'ancienne carte RP est révoquée conformément au paragraphe R59(2). Dans tous les cas, le CTD informe immédiatement le demandeur du refus.

Si le CTD-CRP apprend que l'échéance d'un appel n'a pas été respectée à la fin de la période de 60 jours (aucune autre activité dans le SMGC), la demande est refusée quatre semaines après la fin de l'échéance de l'appel, puisque le client n'est plus un résident permanent.

Remarque : les demandeurs sont informés qu'ils ne doivent pas présenter de demande de renouvellement de leur carte RP si celle-ci est encore valide pour six (6) mois (180 jours), à moins qu'ils n'aient effectué un changement de nom légal.

8.11 Récupération des anciennes cartes RP

L'alinéa R59(1)d) stipule que pour recevoir une nouvelle carte RP, un demandeur doit rendre sa dernière carte RP. Depuis le 21 avril 2008, IRCC a révisé sa politique afin de permettre aux résidents permanents de conserver leur carte RP valide au lieu de la retourner avec le formulaire de demande rempli. Cependant, si la carte RP est déjà expirée, elle doit être jointe au formulaire de demande. Les clients possédant une carte RP valide seront priés de la remettre au bureau local d'IRCC lorsqu'ils récupéreront leur nouvelle carte RP en personne, à moins que l'ancienne n'ait été déclarée perdue ou volée. Dans un tel cas, le client remplit une déclaration solennelle [IMM xxx].

Lorsque le CTD-CRP reçoit une carte RP expirée avec une nouvelle demande, la carte RP doit être annulée dans le SMGC. Si la carte RP n'est pas retournée, le CTD-CRP doit fixer le statut de l'ancienne carte à « renouvellement de carte/échange en cours ». Ce statut permettra au CTD-S de demander une nouvelle carte, même si une carte encore valide est en circulation.

Lors de l'envoi d'avis de convocation, le bureau local d'IRCC doit rappeler aux clients leur obligation de retourner leur ancienne carte RP lorsqu'ils récupèrent leur nouvelle. Après l'échange, le bureau local d'IRCC envoie la carte au CPC-CRP pour qu'il la détruise. Les cartes doivent être emballées ensemble et être clairement étiquetées avec la mention « cartes RP expirées échangées ». Rien d'autre, y compris les documents de confirmation de résidence permanente, ne doit être inclus dans ce paquet. Sur réception des anciennes cartes RP, le CTD-S met à jour l'état des cartes en le fixant à « Détruite par le CTD-S » et les détruit de la façon habituelle.

Remarque : En raison du projet pilote lancé le 30 avril 2012, la plupart des cartes RP sont maintenant envoyées aux clients par la poste. Ainsi, il n'est pas possible pour les clients d'échanger leur ancienne carte. À l'heure actuelle, lorsqu'une carte est envoyée par la poste à un client, il lui est recommandé de détruire son ancienne carte RP. Au moment de la délivrance d'une nouvelle carte RP, le CTD-S annule automatiquement l'ancienne carte RP.

9 Cartes RP annulées et révoquées

Les alinéas R60a), b) et c) précisent qu'une carte RP doit être révoquée lorsqu'on obtient des renseignements confirmant que :

- a) le titulaire obtient la citoyenneté canadienne ou perd autrement son statut de résident permanent;
- b) la carte RP est perdue, volée ou détruite;
- c) le titulaire est décédé.

Les personnes qui demandent la citoyenneté doivent remettre leur carte RP durant la cérémonie de citoyenneté. Les cartes RP retournées de cette façon à IRCC sont transmises au CTD-CRP pour y être détruites. Si la carte RP en question est perdue ou ne peut être présentée pour quelque autre raison au moment où un agent reçoit la confirmation que le titulaire n'est pas admissible à l'obtention d'une carte RP, on doit signaler les circonstances de l'espèce au CTD-CRP afin que la carte RP puisse être révoquée dans le SMGC.

9.1 Remise volontaire de la carte RP

Les procédures concernant la perte du statut de résident permettent la renonciation volontaire dans certains cas seulement. Pour de plus amples renseignements, voir :

- ENF 23 – sections 5 et 7.9
- OP 10 –sections 5.1 et 13.

Conformément à ces procédures, un formulaire IMM 5539B ou IMM 5538F dûment rempli doit être retourné au CSO avec la carte RP.

9.2 Cartes RP perdues ou volées

Il peut arriver que des résidents permanents signalent la perte ou le vol d'une carte RP à un bureau des visas à l'étranger, à un bureau d'IRCC au Canada ou au Téléc centre. On vérifie les renseignements sur le client en consultant l'écran d'état de la carte RP dans le SMGC afin de vérifier si d'autres pertes ou utilisations frauduleuses ont été enregistrées dans le module des documents perdus, volés ou frauduleux (DPVF) du SMGC, lequel est géré par l'équipe d'exécution de la loi de l'ASFC (voir l'Appendice C).

Les agents qui reçoivent des signalements de carte RP perdue ou volée doivent immédiatement avvertir le CTD PRC-Sydney-Urgent@cic.gc.ca afin que les mises à jour appropriées puissent être entrées dans le SMGC. Avant le SMGC une ENI de type 28 était créée dans le SSOBL, ce qui entraînait une mise à jour automatique du module DPVF. Depuis la mise en œuvre du SMGC, les résidents permanents doivent signaler la perte ou le vol de leur carte RP par les voies officielles en remplissant et en signant une déclaration solennelle au CTD-CRP s'ils sont au Canada ou à un bureau des visas s'ils sont à l'étranger. L'ASFC enregistrera la perte ou le vol dans la base de données des DPVF.

ENF 27 Carte de résident permanent

Les personnes qui signalent la perte ou le vol à l'étranger d'une carte RP peuvent avoir également besoin d'un TVRP afin de retourner au Canada. Toute information pertinente au dossier pouvant aider à l'investigation d'IRCC ou de l'ASFC sur le vol ou la perte doit aussi être inscrite dans le SMGC et transférée au CTD-CRP et devra possiblement être accompagnée d'une déclaration solennelle [IMM 5451F] jointe au formulaire de demande. Les demandeurs doivent expliquer les circonstances entourant la perte et préciser les mesures qu'ils ont prises pour récupérer la carte RP. On informe les demandeurs que leur carte RP doit être détruite s'ils la retrouvent car elle a été annulée et n'est plus valide.

Un rapport de police peut être présenté avec la déclaration solennelle si la carte RP a été déclarée perdue ou volée. Le titulaire doit également fournir une demande dûment remplie et toutes les preuves pertinentes prévues au paragraphe L16(1), et joindre un droit de traitement de 50 \$. Quiconque signale pour une deuxième fois ou plus la perte ou le vol de sa carte RP doit être aiguillé vers un bureau intérieur d'IRCC pour fournir toute information additionnelle requise.

10 Procédure : Lignes directrices générales pour la distribution des cartes RP par les bureaux d'IRCC

Pour des raisons d'intérêt public et de sécurité, des distinctions opérationnelles importantes ont été établies en ce qui concerne la distribution des cartes RP aux nouveaux résidents permanents au titre de la LIPR et aux résidents permanents actuels, peu importe la législation en vertu de laquelle ils ont obtenu ce statut.

10.1 Nouveaux résidents permanents

Depuis le 28 juin 2002, les personnes qui obtiennent le statut de résident permanent déclenchent automatiquement la production d'une carte RP sans avoir à présenter de demande. Pour les nouveaux immigrants sélectionnés en vertu de la LIPR, une demande de carte RP est amorcée dans le cadre de l'obtention de la résidence permanente, en autant qu'ils fournissent une adresse et tous les renseignements requis pour la production et la livraison de la carte RP. Une fois produite par le Système de production des cartes, la carte RP est envoyée par courrier régulier à l'adresse fournie. À moins qu'il ne soit nécessaire de refaire des photos, ou qu'une personne doive se présenter pour clarifier des renseignements importants figurant sur sa Confirmation de résidence permanente [IMM 5688F ou IMM 5292B] ou dans le SMGC, les nouveaux résidents permanents n'auront normalement pas besoin de se présenter au bureau local d'IRCC.

Les nouveaux résidents permanents peuvent communiquer avec le Téléc centre d'IRCC pour s'informer de leur statut s'ils se voient dans l'obligation de repartir à l'étranger sans carte RP immédiatement après leur arrivée. Les personnes dans cette situation ne recevront peut-être pas leur carte RP dans le délai de 180 jours prescrit au paragraphe R58(1); les points d'entrée ou les bureaux intérieurs d'IRCC doivent leur rappeler les termes du paragraphe R58(2), notamment les frais supplémentaires et les documents détaillés à fournir avec une nouvelle demande de carte RP. Si le client insiste pour séjourner à

ENF 27 Carte de résident permanent

l'étranger avant d'obtenir sa carte RP, il sera obligé de demander un titre de voyage à un bureau des visas selon le chapitre OP 10, section 17.

10.2 Autres résidents permanents

Conformément aux paragraphes R58(3) et (4), les personnes qui présentent une demande de carte RP conformément aux procédures de la section 8 ci-dessus doivent aller récupérer leur carte RP en personne au bureau local d'IRCC dans les 180 jours suivant la réception de l'avis d'IRCC. Le Système de production des cartes envoie la carte RP aux bureaux d'IRCC au Canada désignés pour distribuer la carte RP (voir Appendice D).

10.3 Réception des cartes RP au bureau d'IRCC

Chaque carte RP produite par le Système de production des cartes (SPC) est attachée à une lettre personnalisée [IMM 5518B] et mise dans une enveloppe à fenêtre où peuvent se lire clairement le nom et l'adresse du client, ainsi que le numéro de série unique. Pour la livraison en personne, l'adresse du bureau d'IRCC est également visible dans une fenêtre distincte au-dessus de l'adresse du client. Par conséquent, il n'est pas nécessaire d'ouvrir l'enveloppe.

Le bureau d'IRCC passe chaque carte RP dans un lecteur de code à barres et « balaie » ainsi le numéro de série unique dans le SMGC. Il est aussi possible d'inscrire le numéro manuellement. On peut entrer jusqu'à 24 chiffres sur chaque écran à la fois (ce qui correspond également au nombre maximal de carte RP incluses dans chaque enveloppe d'expédition). Lorsque cet écran est transmis, le système met à jour toutes les cartes RP en les classant dans la catégorie « reçue à IRCC ».

10.4 Procédures de suivi des cartes RP envoyées à un bureau d'IRCC chargé de la distribution

Les bureaux d'IRCC ont la responsabilité de vérifier les livraisons reçues en fonction de l'avis électronique afin de garantir qu'elles sont intactes et qu'aucune pièce n'a été égarée. Les bureaux d'IRCC doivent effectuer un suivi auprès du SPC si une livraison indiquée dans l'avis électronique n'a pas été reçue dans un délai de cinq jours ouvrables. Le SPC est également chargé d'enquêter sur ces cas en collaboration avec le bureau d'IRCC et d'aviser immédiatement les personnes appropriées au sein de la Direction générale de l'orientation du programme d'immigration (DGOPI) d'un tel cas.

Procédures détaillées

1. Les cartes RP qui doivent être postées aux bureaux d'IRCC sont regroupées par bureau de destination et mises dans des enveloppes ou des boîtes destinées à chaque bureau, accompagnées d'un bordereau de livraison indiquant les numéros de série de toutes les cartes RP. Une copie du bordereau de livraison est conservée dans un registre au SPC. On transfère électroniquement au bureau d'IRCC un bordereau

ENF 27 Carte de résident permanent

de livraison contenant le numéro de la livraison, les numéros de série des cartes RP, la date de la livraison et la destination. Chaque bureau local d'IRCC de destination est informé des livraisons prochaines.

2. Le bureau d'IRCC s'assure que toutes les cartes RP indiquées sur le bordereau d'envoi ont été reçues. Si l'une des cartes RP manque, le bureau d'IRCC doit envoyer un courriel au SPC dans les cinq jours ouvrables suivant la réception.
3. Le bureau d'IRCC balaie la liste à l'aide d'un lecteur de code à barres pour activer une fonction de mise à jour du SMGC indiquant que le bureau a reçu la carte RP.
4. Les cartes RP doivent être entreposées dans un classeur de sécurité semblable aux classeurs normalisés utilisés pour les formulaires de contrôle. Les bureaux d'IRCC peuvent appliquer des mesures convenant à leur environnement de travail et à leurs pratiques actuelles.
5. En cas de divergences ou si la livraison n'a pas été reçue, le bureau d'IRCC est responsable de l'investigation avec le SPC et la DGOPI. Chaque fois qu'une ou plusieurs cartes RP sont manquantes, le gestionnaire du bureau doit remplir un rapport d'incident et effectuer une investigation complémentaire avec la participation de la Sécurité régionale ou ministérielle. La DGOPI coordonne les mesures prises par le bureau avec le SPC et la Sécurité ministérielle. Il avise également la Direction générale du renseignement en matière d'immigration de l'ASFC afin qu'elle puisse préparer une alerte, s'il y a lieu.
6. Si l'investigation permet de retrouver les cartes RP, celles-ci doivent être retournées au bureau d'IRCC approprié, et toutes les parties (IRCC, la DGOPI et la Sécurité ministérielle) doivent être avisées en conséquence.
La DGOPI conjointement avec la Sécurité ministérielle, doit s'assurer qu'on a déployé tous les efforts raisonnables pour trouver les cartes RP manquantes avant de conclure qu'elles sont perdues. La DGOPI avise le bureau local d'IRCC, le SPC, la Sécurité ministérielle, la haute direction et l'ASFC, et fournit les numéros de série de toutes les cartes RP perdues.
7. La Direction générale du renseignement de l'immigration de l'ASFC émet une alerte pour aviser tous les points de service que des cartes RP ont été perdues, en précisant leur numéro de série.
8. Le CTD-PRC annule les cartes RP
9. Le CTD-PRC demande de nouvelles cartes RP pour les clients concernés.

10.5 Distribution aux clients

Pour chaque carte RP reçue, le bureau d'IRCC communique avec le client individuellement à l'adresse postale fournie afin de lui donner des directives sur le ramassage de sa carte RP. Le système est conçu pour traiter un client à la fois, à partir de son numéro d'identification du SMGC. Il ne permet donc pas de coordonner la distribution des cartes RP à tous les membres d'une même famille. Toutefois, des procédures locales peuvent être établies pour coordonner les rendez-vous des personnes vivant à la même adresse.

Les bureaux locaux d'IRCC doivent inclure un paragraphe dans leur lettre de convocation envoyée aux clients demandant à ce que les enfants âgés de moins de 14 ans soient accompagnés par un parent ou un tuteur légal au moment de la récupération de la carte RP.

ENF 27 Carte de résident permanent

Les mineurs âgés de 14 à 18 ans peuvent récupérer leur carte RP sans être accompagnés. Cependant, si le bureau local d'IRCC détermine, avant d'envoyer la lettre de convocation, qu'un contrôle allant au-delà de la vérification de l'identité, des documents et de la photo est nécessaire, la lettre doit demander la présence d'un parent ou d'un tuteur légal avec le mineur.

Il peut y avoir des cas où un agent d'IRCC qui procède à un examen superficiel avant de délivrer la carte RP à un mineur non accompagné âgé de 14 à 18 ans détermine qu'un examen plus approfondi est nécessaire. Dans ce cas, l'examen doit être ajourné et il faut communiquer avec un adulte légalement responsable de ce mineur et l'aviser d'accompagner le mineur pour un nouvel examen, à une date qui sera précisée par écrit.

Lorsqu'un client vient chercher sa carte RP, l'agent du bureau d'IRCC vérifie l'identité du demandeur et s'assure que toutes les données figurant sur la carte RP sont exactes et que la photo est une représentation exacte du demandeur. L'agent vérifie également les notes du SMGC qui pourraient influencer sur l'admissibilité du client à la carte RP, par exemple, si le client a obtenu la citoyenneté canadienne entre-temps.

Si, pendant cet examen, des anomalies ou une activité frauduleuse sont découvertes, le bureau d'IRCC ne doit pas remettre la carte RP au demandeur avant qu'un examen plus approfondi ait été effectué. L'agent d'IRCC doit recommander le demandeur (contre-recommandation) pour un autre examen visant à vérifier les incohérences et, au besoin, demander au CTD-CRP de lui fournir la demande de carte RP originale pour qu'il puisse procéder à une entrevue avec le demandeur. Pour avoir des instructions sur la façon de demander à obtenir la demande, voir la section 10.6. Selon le résultat, le bureau d'IRCC pourrait devoir renvoyer la carte RP au CTD-CRP pour y être détruite si le demandeur n'est plus admissible à une carte RP, ou recommander la délivrance d'une carte RP de un an à la place.

Toutefois, si la carte RP est prête à être délivrée, le client est prié d'en vérifier le contenu avant d'en accuser réception. Si tout est en règle, le client signe un accusé de réception de la carte RP qui sera conservé pendant deux ans par le bureau d'IRCC, dans le registre des cartes RP délivrées, à des fins de vérification. L'agent met à jour le SMGC en inscrivant la date de délivrance de la carte au client. Des lecteurs de code à barres ont été fournis à tous les bureaux d'IRCC qui distribuent des cartes RP afin qu'ils aient accès plus rapidement à l'historique du client. Toutefois, la date de délivrance de la carte RP doit être confirmée en entrant manuellement la date dans le SMGC pour chaque cas.

Les cartes RP comportant des erreurs relevées par le bureau d'IRCC ou le client au moment de la délivrance doivent être retournées au CTD pour être remplacées.

Après la mise à jour du SMGC, le formulaire IMM 5455 dûment rempli est envoyé au CTD avec la carte RP erronée et une explication de la nature de l'erreur. Le CTD évalue la nature de la correction requise en comparant les renseignements originaux au dossier et en suivant les lignes directrices du CSO sur les modifications aux documents de résident permanent (voir le point 5.5 ci-dessus). Les cartes RP comportant des erreurs commises par le bureau d'IRCC sont remplacées gratuitement. Il est conseillé de consulter l'ASFC (Nat-Intelligence-

ENF 27 Carte de résident permanent

Documents) lorsqu'on décèle tout problème lié au contrôle de la qualité concernant des défauts de fabrication (p. ex., cartes RP dont les éléments de sécurité sont inférieurs à la norme ou manquants).

Un certain nombre de problèmes répétitifs ont été portés à l'attention de l'AC, y compris les suivants :

Nationalité

La nationalité indiquée sur la carte RP correspond à la nationalité qui figure sur le passeport ou le titre de voyage utilisé lorsque le statut de résident permanent a été reçu ou présenté avec la demande de carte RP.

Politique relative aux noms/indicateur de nom

Les cartes RP peuvent contenir des erreurs de nom si les agents ont ajouté des noms dans le champ d'inscription du nom de la Confirmation de résidence permanente [IMM 5688F ou IMM 5292B]. Les limites du système peuvent également provoquer une troncation des noms. Pour éviter la production de cartes RP erronées, les noms ou les orthographes de remplacement doivent être inscrits dans les cases du formulaire IMM 5688F ou IMM 5292B prévues pour les commentaires plutôt que dans le champ d'inscription du nom. On trouve à l'Appendice B une description intégrale de la politique relative aux noms inscrits sur la carte RP.

Défaut de se présenter

Si le client ne se présente pas, une seconde lettre de convocation lui est envoyée. Certains bureaux ont constaté que le fait de transmettre la seconde lettre peu de temps avant la fin de la période de 180 jours permet de réduire le nombre de cas à reporter. La seconde lettre (normalement la dernière) peut être envoyée en tout temps, à condition que le client ait la possibilité de se présenter pour prendre sa carte RP dans les 180 jours suivant le premier avis. Le délai de 180 jours est précisé dans le Règlement et ne peut être prolongé. L'avis final sera envoyé par courrier ordinaire et sera enregistré comme tel dans le système.

10.6 Demande de dossiers au CTD-CRP

Pour demander à obtenir une demande de carte RP au CTD-CRP, le bureau local d'IRCC doit remplir le modèle de courriel fourni à l'Appendice F et l'envoyer à l'adresse **PRC-SYDNEY-CSU@cic.gc.ca** (une seule demande par courriel). Lorsque le CTD-CRP a reçu le courriel, il récupère la demande originale, joint une copie de la demande par courriel et l'envoie au bureau d'IRCC par service de messagerie dans les 10 jours ouvrables. Le CTD-CRP ajoute les notes suivantes dans le SMGC : « **Date (JJmoisAAAA) – En réponse à une demande d'IRCC (nom et code de CR). Dossier transmis aujourd'hui à (nom de la personne qui demande le dossier du CRP-Sydney)** ». Le CTD-CRP envoie un courriel de suivi au bureau d'IRCC pour l'aviser que le dossier a été envoyé.

ENF 27 Carte de résident permanent

À la fin de l'entrevue, les dossiers originaux sont renvoyés par messagerie au CTD-CRP. Le bureau d'IRCC joint une page couverture à chaque dossier renvoyé et ajoute une note dans le SMGC indiquant que le dossier a été renvoyé au CTD-S : « **Date (JJMoisAAAA) – le bureau d'IRCC (nom du bureau) renvoie aujourd'hui le dossier au CTD-Sydney** ». Si une correction à la carte RP est nécessaire, celle-ci doit être retournée au CTD-CRP avec la demande.

10.7 Destruction des cartes RP non distribuées

Lorsqu'un client omet de répondre au second avis fourni par un bureau local d'IRCC et de venir chercher sa carte RP dans le délai de 180 jours, la carte RP doit être renvoyée au CTD-S pour annulation. Il est important que ces opérations soient effectuées et enregistrées de façon uniforme.

On demande aux bureaux d'IRCC de documenter les cartes RP retournées de la façon suivante :

- Mettre à jour le SMGC – Le statut doit être inscrit dans la catégorie « Carte RP envoyée au CTD » – code de motif 56 – *"Non ramassée par le client."*
- Transmettre les cartes RP en y joignant un message clair précisant qu'elles sont retournées au CTD-CRP parce qu'elles sont considérées comme « Abandonnées – À détruire ».

Ces procédures permettront d'établir un dossier qui aidera les bureaux d'IRCC à déterminer si la demande a été abandonnée et aidera le CTD-S à traiter cette charge de travail rapidement. Par ailleurs, les renseignements ainsi mis à jour permettront au personnel du Téléc centre de répondre de façon exacte aux questions des clients.

10.8 Cartes RP perdues pendant un transfert entre des bureaux d'IRCC

On a établi un protocole distinct pour le transfert des cartes RP entre les bureaux locaux d'IRCC et pour clarifier les procédures à suivre en cas de perte de carte RP. Les procédures liées aux pertes signalées par les clients se trouvent à l'Appendice C.

Le bureau d'origine d'IRCC envoie un courriel au bureau de destination d'IRCC pour l'aviser qu'une carte RP va lui être envoyée. Comme il n'existe pas de fonction de surveillance de l'état des cartes RP permettant de suivre le transfert d'une carte RP vers un autre bureau d'IRCC, le bureau doit inscrire des notes dans le dossier des clients dans le SMGC pour enregistrer le transfert.

Les cartes RP doivent être expédiées par courrier recommandé.

Si le bureau de destination ne reçoit pas la carte RP dans les cinq jours ouvrables suivant l'avis et qu'on détermine, à la suite d'une investigation, que celle-ci est perdue, le bureau de destination doit immédiatement communiquer avec Suzanne Stump

ENF 27 Carte de résident permanent

(Suzanne.Stump@cic.gc.ca) et le département des cartes (cardsupport@cbnco.com) pour qu'une mesure immédiate soit prise.

Le bureau de destination envoie un courriel au CTD (PRC-Sydney-Urgent) pour lui demander d'annuler la carte RP et d'en émettre une nouvelle.

Le CTD-PRC met à jour l'état de la carte RP dans le SMGC et demande une nouvelle carte RP pour le client.

10.9 Saisie et rappel de cartes RP

Il arrive à l'occasion que la carte RP soit saisie ou rappelée puis révoquée.

Au titre du paragraphe R53(2) :

53.(2) La carte de résident permanent demeure en tout temps la propriété de Sa Majesté du chef du Canada et doit être renvoyée au ministère à la demande de celui-ci.

Un agent de l'ASFC ou d'IRCC peut saisir une carte RP si le client n'est plus un résident permanent du Canada, et ce, même si la carte RP est encore valide.

Après avoir saisi la carte RP, l'agent de l'ASFC ou d'IRCC doit changer le statut de la carte RP dans le SMGC et retourner celle-ci au CTD-S, où elle sera détruite.

Les saisies se produisent habituellement à l'étranger, en cas de refus de passagers qui ne possèdent pas les documents appropriés, ou au Canada, dans le cadre d'autres mesures d'exécution de la loi. Les protocoles liés à la saisie sont précisés à l'Appendice G.

On peut prévoir que certaines personnes tenteront d'obtenir une carte RP illégalement et que d'autres utiliseront la leur de façon frauduleuse. L'ASFC est maintenant responsable des procédures générales pour les investigations, qui sont expliquées dans le chapitre ENF 7 – Investigations et arrestations. On trouve également des politiques et des procédures générales concernant la saisie dans les chapitres ENF 10 et ENF 12.

11 Procédure : Assurance de la qualité et carte RP

IRCC exerce deux principales activités en vertu du programme d'assurance de la qualité (AQ) de la carte RP : fiabilité des informations sur le client et qualité de la prise de décision.

Ces deux activités sont complètement indépendantes l'une de l'autre. Chaque activité de suivi est accomplie pour une raison distincte et elle fait l'objet de rapports distincts.

IRCC procède à des exercices d'AQ périodiques dans le cadre du programme de la carte RP, chaque exercice exigeant un échantillon national de toutes les régions. La trousse pour

ENF 27 Carte de résident permanent

demande de carte de résident permanent [IMM 5445] informe les clients de la possibilité que leur demande soit choisie pour subir un examen particulier. On a optimisé les processus afin d'assurer un minimum de retard dans le cycle de distribution. Une approche commune adoptée par tous les bureaux facilite la collecte des données et assure l'uniformité des échantillons statistiques aux fins de comparaison.

Les procédures d'AQ sont précisées à l'Appendice H.

12 Procédure : Recouvrement des coûts

Le résident permanent qui reçoit une carte RP paiera les droits prescrits dans le Règlement. Aux termes de la Loi, les résidents permanents qui arrivent au Canada reçoivent automatiquement une carte RP sans frais additionnels puisque le coût de la carte RP est inclus dans les frais de traitement à l'étranger (voir aussi IR 5).

Les personnes devenues résidentes permanentes en vertu de l'ancienne loi peuvent aussi présenter une demande de carte RP afin d'obtenir une attestation de statut pour faciliter leur retour au Canada lorsqu'elles voyagent à l'étranger. Dans ce cas, des frais de 50 \$ sont demandés pour couvrir les coûts de traitement de la demande de carte RP. Les mêmes frais s'appliquent au renouvellement ou au remplacement d'une carte RP perdue, volée ou endommagée. Les résidents permanents à l'extérieur du Canada qui ne sont pas munis d'une carte RP peuvent demander un titre de voyage pour résident permanent afin de faciliter leur retour au Canada. Les frais de traitement sont, dans ce cas, de 50 \$.

Appendice A – Renseignements exigés sur le formulaire de demande

Tel qu'indiqué à l'alinéa 56(2)a) du Règlement, le demandeur doit fournir les renseignements suivants :

- les nom, date et lieu de naissance du demandeur;
- son sexe, sa taille et la couleur de ses yeux;
- la date à laquelle il est devenu résident permanent et le lieu où il l'est devenu;
- son adresse postale;
- l'adresse civique de chacune de ses résidences au cours des cinq dernières années;
- les nom et adresse de ses employeurs et des établissements scolaires fréquentés au cours des cinq dernières années;
- ses périodes de séjour à l'étranger au cours des cinq dernières années;
- la mention, le cas échéant, qu'il a fait l'objet d'un rapport aux termes du paragraphe L44(1) ou qu'il a fait l'objet, hors du Canada, d'un constat de manquement à l'obligation de résidence visée à l'article L28;
- la mention, le cas échéant, qu'il a perdu son statut de résident permanent ou a été l'objet d'une mesure de renvoi.

Ces renseignements sont nécessaires pour établir l'identité exacte d'un demandeur et déterminer s'il peut être considéré comme un résident du Canada au sens de la Loi.

Signature

Le demandeur doit signer le formulaire de demande. Voici le libellé du paragraphe R57(1) :

57.(1) Sous réserve du paragraphe (3), toute personne qui fait une demande de carte de résident permanent doit la faire pour elle-même et la signer.

Toutefois, la signature du demandeur ne figure plus sur la carte RP.

Exceptions – Mineurs

Si l'enfant n'a pas un parent ou un tuteur légal adulte reconnu par un tribunal canadien, sa demande peut être cosignée par l'adulte qui en est responsable.

Le paragraphe R57(2) énonce les exceptions applicables aux mineurs âgés entre 14 et 18 ans, et le paragraphe R57(3) s'applique aux mineurs qui ont moins de 14 ans.

57.(2) Si le demandeur est âgé de quatorze ans et plus mais de moins de 18 ans, il signe sa demande et l'un de ses parents la cosigne, sauf dans les cas suivants :

a) si la responsabilité de l'enfant a été confiée à un tiers par un tribunal canadien, la demande est cosignée par celui-ci;

ENF 27 Carte de résident permanent

b) si les parents sont décédés, elle est signée par la personne légalement responsable de l'enfant. »

Le paragraphe R57(3) prévoit que :

57.(3) Si le demandeur est âgé de moins de 14 ans, la demande doit être signée par l'un de ses parents, sauf dans les cas suivants :

- a) si la responsabilité de l'enfant a été confiée à un tiers par un tribunal canadien, la demande est signée par celui-ci;
- b) si les parents sont décédés, elle est signée par la personne légalement responsable de l'enfant.

Preuve d'identité

Aux termes des alinéas R56(2)c) et d), les documents suivants sont exigés comme preuves d'identité :

56.(2) La demande de carte de résident permanent doit être faite au Canada et comporter:
c) une copie de l'une des pièces suivantes :

(i) le document mentionné à l'un des alinéas 50(1)a) à h) ou, à défaut, le document mentionné à l'un des alinéas 178(1)a) et b), que détient le demandeur ou qu'il détenait à la date à laquelle il est devenu résident permanent,

(ii) le certificat d'identité délivré au demandeur au Canada par le ministre des Affaires étrangères,

(iii) le titre de voyage de réfugié délivré au demandeur au Canada par le ministre des Affaires étrangères;

d) une copie de l'un des documents suivants :

(i) le formulaire IMM1000 intitulé « Fiche relative au droit d'établissement » dont le demandeur est titulaire,

(ii) le permis de conduire provincial dont le demandeur est titulaire,

(iii) la carte d'identité avec photo délivrée au demandeur par une province,

(iv) la carte d'étudiant délivrée au demandeur par un collège ou une université accrédités auprès d'une province,

(v) le plus récent avis de cotisation, au sens de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, reçu relativement à la déclaration de revenu du demandeur;

ENF 27 Carte de résident permanent

La photocopie du formulaire IMM 1000 doit comprendre une photocopie du formulaire de changement autorisé, s'il y a lieu. Le formulaire IMM 5292B ou IMM 5688F peut être présenté au lieu du formulaire IMM 1000.

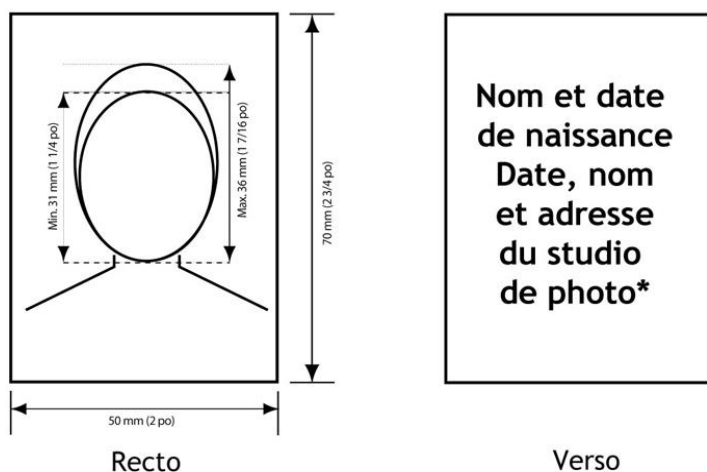
Tel qu'il est indiqué à l'alinéa R56(2)e), deux (2) photographies identiques doivent être fournies. Les caractéristiques suivantes visent à garantir que les photographies satisfont aux normes établies par l'OACI à l'égard des photos d'identité :

- Les photos pour la carte de résident permanent ne sont pas identiques aux photos de passeport.
- Le titulaire peut porter des verres correcteurs teintés à condition que ses yeux soient clairement visibles. Les lunettes de soleil ne sont pas acceptées.
- Les postiches ou autres accessoires cosmétiques sont acceptés s'ils ne camouflent pas l'apparence normale du titulaire et si celui-ci porte l'accessoire de façon régulière.
- Les photographies doivent montrer clairement le visage du titulaire. Si le titulaire ne peut découvrir sa tête pour des motifs religieux, il doit s'assurer que toutes ses caractéristiques faciales sont visibles et le couvre-chef ne doit pas créer d'ombrage sur le visage.
- Les photos doivent avoir été prises au cours des 6 derniers mois pour assurer la ressemblance.
- Les photos peuvent être en noir et blanc ou en couleur.
- Le visage doit être centré et l'expression doit être neutre, c'est-à-dire que la personne ne doit ni sourciller ni sourire. La bouche doit être fermée.

Les photos doivent présenter les caractéristiques suivantes :

- elles doivent avoir été prises par un photographe commercial;
- elles doivent mesurer 50 mm de large sur 70 mm de long (2 pouces de large sur 2 ³/₄ pouces de long) et dimensionnées pour que la hauteur du visage soit de 31 mm (1 ¹/₄ pouce) à 36 mm (1 ⁷/₁₆ pouce) du menton au sommet naturel de la tête;
- elles doivent être claires, bien définies et nettes;
- elles doivent être prises avec une expression faciale neutre (yeux ouverts et clairement visibles, bouche fermée et pas de sourire);
- elles doivent être prises avec un éclairage uniforme **sans** ombrages, reflets ou lumière éblouissante;
- elles doivent être **centrées**, avec le visage et le haut des épaules en direction de l'appareil photo (c.-à-d. il faut voir complètement la tête et les épaules de la personne, de face, au milieu de la photo);
- elles doivent être prises sur un fond blanc afin que le contour de votre visage se distingue clairement du fond. Les photos doivent refléter le teint naturel;
- il doit s'agir d'originaux **non altérés** et non de copies tirées d'une photo existante.

ENF 27 Carte de résident permanent



**Ne correspond pas aux dimensions réelles.
Référez-vous aux mesures indiquées ci-dessus.**

Le verso d'une photo doit indiquer:

- le nom et la date de naissance du sujet;
- le nom et l'adresse complète du studio de photographie;
- la date à laquelle la photo a été prise.

Remarque : Ces renseignements peuvent être écrits à la main ou étampés par le photographe. Les étiquettes autocollantes ne sont pas acceptables.

Détails supplémentaires

- Des lunettes peuvent être portées dans les photos à condition que l'on puisse clairement voir les yeux et qu'il n'y ait aucune réflexion sur les lunettes.
- **Les lunettes de soleil et les verres teintés** ne sont pas acceptables.
- Les photos avec un effet d'yeux rouges et les photos où un effet d'yeux rouges a été corrigé **ne sont pas acceptables**.
- **Un chapeau ou un couvre-chef** ne peut être porté, à moins que celui-ci soit porté tous les jours pour des raisons religieuses ou médicales. Toutefois, le visage complet doit paraître clairement et le couvre-chef ne doit pas créer d'ombrage sur le visage.
- **Les cheveux peuvent être dénoués**.
- Les **ombres** ne sont pas acceptables. L'éclairage doit être uniforme pour éviter les ombres sur le visage ou les épaules, autour des oreilles ou à l'arrière-plan.

Photos d'enfants

- Les photos d'enfants doivent respecter les règles indiquées ci-dessus.
- Les photos ne doivent montrer que la tête et les épaules de l'enfant. Les mains des parents ou de l'enfant ne doivent pas paraître sur la photo.

ENF 27 Carte de résident permanent

- Nous reconnaissons la difficulté d'obtenir une expression faciale neutre d'un nouveau-né et ferons preuve de tolérance à cet égard.

Pour les nouveau-nés, la photo peut être prise quand l'enfant est assis dans son siège d'auto, à condition qu'une couverture blanche soit placée sur le siège derrière la tête de l'enfant. Il ne doit pas y avoir d'ombre sur le visage et les épaules, ni autour des oreilles ou en arrière-plan.

Appendice B – Politique relative aux noms inscrits sur la carte RP

Objectif

La politique relative aux noms sert de lignes directrices pour déterminer :

- les noms qui seront inscrits sur la carte RP;
- les noms qui seront inscrits sur la bande optique de la carte RP;
- les noms qui seront enregistrés dans la base de données d'IRCC;
- les documents à l'appui d'un changement de nom.

Politique

IRCC devra traiter les demandes liées à des identités établies, et non créer de nouvelles identités, et enregistrer toutes les variations d'un même nom dans sa base de données.

Règles

Le tableau ci-dessous précise les règles associées à la politique.

Règle	Remarques/Exceptions/Documents
Un seul nom sera inscrit sur la carte RP	Noms imprimés en caractères alphabétiques seulement.
Le nom inscrit sur la carte RP sera normalement identique au nom inscrit sur la fiche relative au droit d'établissement ou sur la confirmation de résidence permanente.	<p>Les documents justificatifs comprennent des copies de l'un des documents suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> • un document prévu aux alinéas R50a), b), c), d), e), f), g) ou h) détenu par le demandeur ou celui qu'il détenait à la date à laquelle il est devenu résident permanent; • le certificat d'identité délivré au demandeur par le ministre des Affaires étrangères; • le titre de voyage de réfugié délivré au demandeur par le ministre des Affaires étrangères; • si le client n'est capable d'obtenir aucun des documents précités, d'autres documents peuvent être fournis au titre de l'article R178; <p>et de l'un des documents justificatifs suivants :</p>

ENF 27 Carte de résident permanent

	<ul style="list-style-type: none">• la Fiche relative au droit d'établissement [IMM 1000];• la Confirmation de résidence permanente [IMM 5688F ou IMM 5292B];• tout document officiel détenu par le demandeur et émis par le gouvernement du Canada indiquant l'établissement au Canada et délivré avant l'émission du formulaire IMM 1000;• un permis de conduire provincial dont le demandeur est titulaire;• une carte d'identité avec photo dont le demandeur est titulaire et qui a été délivrée par une province;• une carte d'étudiant dont le demandeur est titulaire et qui a été délivrée par un collège ou une université reconnu par la province;• le plus récent avis de cotisation, au sens de la <i>Loi de l'impôt sur le revenu</i>, reçu relativement à la déclaration de revenus du demandeur.
<p>Si le nom demandé par le demandeur diffère de quelque manière que ce soit du nom qu'il a fourni au moment de son établissement (arrivée) au Canada, on doit prouver que le demandeur est bien la personne dont le nom figure sur le document.</p>	<p>Des documents supplémentaires seront exigés en cas de changement de nom.</p>

Longueur maximale des noms

Le nombre maximal de caractères pour les cartes RP produites le 21 novembre 2016 **ou après cette date** sera établi comme suit :

Nom de famille : maximum de 28 caractères	Prénom : maximum de 28 caractères
---	-----------------------------------

Cette limite correspond à la limite du champ de données dans la base de données d'IRCC, qui accepte un maximum de 28 caractères pour le nom de famille et de 28 caractères pour le prénom. Si le nom est plus long, le nom figurant sur la carte RP sera automatiquement abrégé, et seuls les 28 premiers et 28 derniers caractères, respectivement, seront affichés. Le nom complet doit être inscrit dans la case « Remarques » du formulaire Confirmation de résidence permanente [IMM 5292B].

ENF 27 Carte de résident permanent

Pour les cartes RP produites **avant** le 21 novembre 2016, le nombre maximum de caractères est établi comme suit :

Nom de famille : maximum de 20 caractères	Prénom : maximum de 15 caractères
---	-----------------------------------

Dans la mesure du possible, pour les clients qui renouvellent leur carte RP délivrée avant le 21 novembre 2016, les opérateurs au Centre de traitement des demandes (CTD) doivent saisir le plus possible des noms raccourcis. Cela aidera les résidents permanents lorsqu'ils se présenteront à un PDE puisque les noms seront les mêmes ou semblables aux noms inscrits sur leur passeport.

Titres, préfixes, grades et décorations

Les titres, préfixes, grades, décorations et autres suffixes (y compris les décorations décernées par le gouvernement canadien) ne figurent pas sur la carte RP.

Noms contenant Jr., Sr., II

Si le nom du demandeur figurant sur la fiche relative au droit d'établissement ou la confirmation de résidence permanente inclut la mention Jr., Sr. ou II dans la case du nom de famille, elle sera inscrite sur la carte. Autrement, elle ne sera pas inscrite sur la carte, à moins que la modification ait été approuvée par le CSO sur la fiche relativement au droit d'établissement ou la confirmation de résidence permanente.

Noms uniques

Lorsqu'un demandeur ne possède qu'un seul nom, celui-ci est considéré comme un nom de famille et est inscrit dans la case appropriée.

L'examineur doit s'assurer que le nom est inscrit dans la case du nom de famille sur la demande et dans le SMGC, de sorte qu'il soit imprimé dans la case du nom de famille sur la carte. Aucune autre donnée ne sera entrée dans la case du prénom.

Changement mineur

Si la demande envoyée par le demandeur contient des renseignements légèrement différents de ceux figurant sur la fiche relative au droit d'établissement ou la confirmation de résidence permanente, on doit demander au client de présenter une demande visant la modification de sa fiche relative au droit d'établissement ou de sa confirmation de résidence permanente (<http://www.cic.gc.ca/francais/information/demandes/modification.asp>).

Modification du formulaire IMM 1000, IMM 5292B ou IMM 5688F

Si le formulaire IMM 1000 ou la Confirmation de résidence permanente [IMM 5292B ou IMM 5688F] contient une erreur, le demandeur doit présenter une Demande de modification

ENF 27 Carte de résident permanent

de la fiche relative au droit d'établissement ou de la Confirmation de résidence permanente [IMM 1436F] ou de documents de résident temporaire valides. [IMM 1436E] avant de demander une carte RP. Des directives détaillées sont incluses dans la trousse de modification [IMM 5218F].

Tous les noms seront imprimés en lettres majuscules sur la carte RP. Par conséquent, aucun accent ne sera utilisé en français.

Au titre de l'article L16, on peut demander des preuves documentaires supplémentaires.

Documents requis pour un changement de nom

Le demandeur doit fournir les documents suivants (copies certifiées) pour confirmer le changement légal de nom :

- Document légal prouvant le changement de nom;
- Ordonnance du tribunal;
- Ordonnance d'adoption;
- Certificat de mariage délivré par les autorités civiles et précisant le nouveau nom;
- Jugement de divorce précisant le nouveau nom.

Outre les documents précités, le demandeur doit fournir une copie certifiée de l'un des documents suivants délivrés par la province :

- Permis de conduire provincial
- Carte d'identification provinciale
- Carte d'assurance-maladie provinciale

Remarque : Si le document de changement de nom porte uniquement sur la modification du nom de famille, les prénoms seront inscrits tels qu'ils sont indiqués sur le document d'établissement.

Le demandeur doit fournir une preuve satisfaisante établissant un lien entre les noms.

Lorsque le demandeur ne possède aucun des documents précités, mais demande un nom inscrit sur son document d'immigration en tant qu'indicateur ou mentionné dans la section des commentaires du document d'immigration, laquelle précise « ...les noms indiqués devraient se lire... » ou « ...le nom au complet du client est... », le nom peut être utilisé sur la carte RP s'il est corroboré par l'un des documents provinciaux susmentionnés.

Remarque : Les pièces d'identité (baptistaires, certificats de naissance et certificats de mariage) délivrées par le gouvernement du Québec avant le 1^{er} janvier 1994 ne sont plus acceptées. Le demandeur doit obtenir un nouveau document délivré par les autorités civiles de la province de Québec à compter du 1^{er} janvier 1994.

Bande optique

ENF 27 Carte de résident permanent

Le changement légal de nom n'entraînera pas la modification des données de la fiche relative au droit d'établissement ou de la confirmation de résidence permanente. La fiche relative au droit d'établissement ou la confirmation de résidence permanente initiale, ou la version modifiée (approuvée par le CSO), sera imprimée sur la piste protégée B de la bande optique de la carte.

La piste de la carte contiendra les mêmes renseignements que ceux imprimés sur la carte RP.

Tous les noms utilisés par un demandeur seront stockés dans la base de données d'IRCC sous le numéro d'identification unique du client.

Sexe

Il peut y avoir des cas où le sexe du demandeur a changé.

Si le client demande un changement de la désignation de sexe, voir **Gestion de l'identité : Mention du sexe dans les documents et les systèmes d'IRCC** pour obtenir des instructions sur l'exécution des programmes.

Appendice C – Cartes RP déclarées perdues ou volées

Toutes les cartes RP déclarées perdues ou volées doivent être mises à jour dans le SMGC.

Remarque : Un protocole distinct s'applique dans le cas des cartes RP perdues pendant un transfert entre des bureaux locaux d'IRCC (voir la *section 10.7* ci-dessus)

CRP déclarées perdues ou volées par les clients

PDE, bureaux locaux d'IRCC et bureaux des visas aux É.-U.

L'agent fait une recherche dans le SMGC pour vérifier l'état de la carte RP. Si celle-ci n'a pas été déclarée perdue ou volée auparavant, il crée une note dans le SMGC et signale les détails du cas à PRC-Sydney-Urgent@cic.gc.ca et à Nat-Intelligence-Documents.

Autres bureaux des visas à l'étranger

L'agent fait une recherche dans le SMGC pour vérifier l'état de la carte RP. Si celle-ci n'a pas été déclarée perdue ou volée auparavant, il envoie un courriel à PRC-Sydney-Urgent@cic.gc.ca et à Nat-Intelligence-Documents. Le CTD met à jour l'état de la carte RP en la classant dans la catégorie « Déclarée perdue ou volée ».

Télécentre

L'agent fait une recherche dans le SMGC pour vérifier l'état de la carte RP. Si la carte n'a pas été déclarée perdue ou volée auparavant, il met à jour le SMGC. Si le client désire présenter une nouvelle demande, l'agent l'aiguille vers le site Web pour obtenir les formulaires appropriés. Si le client ne désire pas présenter immédiatement une nouvelle demande, l'agent l'aiguille vers le site Web pour obtenir un formulaire de Déclaration solennelle.

CTD-CRP

À la réception d'un formulaire IMM 5451 dûment rempli, le CTD met à jour l'état de la carte RP en y appliquant la mention « Annulée » et en précisant le motif « Perdue ou volée », selon le cas. Sur présentation d'une nouvelle demande et des frais de traitement, le CTD peut ensuite émettre une nouvelle carte si le client satisfait à toutes les exigences.

Si le CTD reçoit une demande visant le remplacement d'une carte RP qui n'a pas été déclarée perdue ou volée auparavant, l'agent vérifie si le client a bien rempli la section E de la demande de carte de résident permanent (IMM 5444). Dans l'affirmative, on met à jour l'état de la carte RP en y appliquant la mention « Annulée » et en précisant le motif approprié.

ENF 27 Carte de résident permanent

Si le SMGC montre qu'il s'agit d'une seconde demande visant le remplacement d'une carte RP perdue ou volée, le CTD renvoie la demande au bureau local d'IRCC pour investigation.

Si le client n'a pas rempli la section E, la demande lui est retournée, accompagnée de directives à cette fin.

Cartes RP retrouvées par les clients

Bureaux locaux d'IRCC

L'agent fait une recherche dans le SMGC pour vérifier l'état de la carte RP. Si celle-ci est classée dans la catégorie « Déclarée perdue ou volée » et que rien n'indique que le CTD a reçu une demande visant le remplacement d'une carte perdue, l'agent met à jour l'ENI pour enlever l'indicateur « Déclarée perdue ou volée » dans le SMGC et inscrit les observations TEC appropriées.

Si la carte RP est classée dans la catégorie « Annulée » et que le motif est « Perdue ou volée », la carte n'est plus un document valide dans le SMGC et ne peut être réactivée. Le bureau local d'IRCC informe le client que la carte RP a déjà été révoquée et saisit la carte du client. Celui-ci doit demander une nouvelle carte RP.

Le bureau local d'IRCC envoie la carte RP au CTD-S pour qu'il la détruise.

Bureaux à l'étranger et PDE

Si la carte est classée dans la catégorie « Déclarée perdue ou volée » et que rien n'indique que le CTD a reçu une demande visant le remplacement d'une carte RP perdue, l'agent peut décider de retourner la carte RP au client. L'agent envoie un courriel à l'adresse PRC-Sydney-Urgent@cic.gc.ca pour demander au CTD d'enlever l'indicateur « Déclarée perdue ou volée » dans le SMGC afin de pouvoir remettre la carte RP au client.

Si la carte RP est classée dans la catégorie « Annulée » et que le motif est « Perdue ou volée », la carte RP n'est plus un document valide dans le SMGC et ne peut être réactivée. Le bureau des visas à l'étranger ou le PDE informe le client que la carte RP a déjà été révoquée et saisit la carte RP du client. Celui-ci doit demander une nouvelle carte RP.

Le bureau à l'étranger ou le PDE envoie la carte RP au CTD-S pour qu'il la détruise.

Télécentre

L'agent fait une recherche dans le SMGC pour vérifier l'état de la carte. Si la carte RP est classée dans la catégorie « Déclarée perdue ou volée » et que rien n'indique que le CTD-S a reçu une demande de remplacement d'une carte RP perdue, l'agent avise le client que la carte RP n'a pas besoin d'être remplacée.

ENF 27 Carte de résident permanent

Si la carte RP est classée dans la catégorie « Annulée » et que le motif est « Perdue ou volée », la carte RP n'est plus un document valide dans le SMGC et ne peut être réactivée. L'agent informe le client que la carte RP a déjà été révoquée et lui donne la consigne d'envoyer sa carte RP au CTD-S et de demander une nouvelle carte RP.

L'agent crée une ENI de type 12 en inscrivant des commentaires pour signaler que le client a trouvé la carte RP et qu'il a reçu pour consigne de la retourner au CTD-S. L'ENI de type 28 est supprimée uniquement lorsque le CTD reçoit la carte RP.

CTD-CRP

L'agent fait une recherche dans le SMGC pour vérifier l'état de la carte RP. Si aucune nouvelle carte RP n'a été émise et qu'il est possible de joindre le titulaire, l'agent communique avec ce dernier pour confirmer son adresse et il lui envoie la carte RP. L'agent met à jour l'état de la carte RP en la classant dans la catégorie « Réactivée ».

S'il n'est pas possible de joindre le titulaire, l'agent met à jour l'état de la carte RP en la classant dans la catégorie « Reçue au CTD-CRP-S » et en indiquant le motif « Trouvée/récupérée ».

Toutes les cartes RP qui ne peuvent être retournées par le CTD sont éliminées de la façon suivante :

- La carte RP est entreposée dans une pièce sûre au CTD-CRP pour une période maximale de six mois.
- Si le titulaire communique avec un bureau local d'IRCC ou avec le Télécentre au cours de cette période, l'agent envoie un courriel en conséquence au CTD. La carte RP valide est retournée par la poste au titulaire et son état se lit « Réactivée » dans le système. La carte RP peut uniquement être postée à une adresse au Canada.
- Si le titulaire ne répond pas durant la période de six mois, la carte RP est détruite, et son état est mis à jour et classé dans la catégorie « Détruite ».

Appendice D – Bureaux de distribution de la carte RP

<p>IRCC CALGARY 220-4th AVE SE, ROOM 170 CALGARY (ALBERTA) T2G 4X3</p>	
<p>IRCC EDMONTON 9700 JASPER AVE, SUITE 240 EDMONTON (ALBERTA) T5J 4C3</p>	<p>IRCC ETOBICOKE 5343 DUNDAS STREET WEST, 3RD FLOOR TORONTO (ONTARIO) M9B 6K5</p>
<p>IRCC FREDERICTON 495, RUE PROSPECT FREDERICTON (NOUVEAU-BRUNSWICK) E3B 9M4</p>	<p>IRCC HALIFAX 1741 BRUNSWICK ST., BUREAU B110 HALIFAX (NOUVELLE-ÉCOSSE) B3J 2X8</p>
<p>IRCC HAMILTON 55 BAY STREET NORTH, FIRST FLOOR HAMILTON (ONTARIO) L8R 3P7</p>	<p>IRCC KITCHENER 29 DUKE ST E, 1ST FLOOR KITCHENER (ONTARIO) N2H 1A2</p>
<p>IRCC LONDON 417 EXETER RD LONDON (ONTARIO) N6E 2Z3</p>	<p>IRCC MISSISSAUGA 3085 GLEN ERIN DRIVE MISSISSAUGA (ONTARIO) L5L 1J3</p>
<p>IRCC MONTRÉAL 1010, RUE ST-ANTOINE O 2^e ÉTAGE MONTRÉAL (QUÉBEC) H3C 1B2</p> <p>Sur rendez-vous seulement, avec présentation de la lettre de rendez-vous</p>	<p>IRCC NIAGARA FALLS 4318 PORTAGE ROAD NIAGARA FALLS (ONTARIO) L2E 6A4</p>
<p>IRCC OTTAWA 200, RUE CATHERINE, BUREAU 101 OTTAWA (ONTARIO) K2P 2K9</p>	<p>IRCC SASKATOON 410, 22nd ST E, ROOM 660 SASKATOON (SASKATCHEWAN) S7K 5T6</p>
<p>IRCC SCARBOROUGH 200 TOWN CENTRE COURT SCARBOROUGH (ONTARIO) M1P 4X8</p>	<p>IRCC ST. CLAIR 25 ST. CLAIR AVE E, SUITE 200 TORONTO (ONTARIO) M4T 1L8</p>
<p>IRCC ST. JOHN'S 21 HALLETT CRESCENT ST. JOHN'S (TERRE-NEUVE) A1B 4C2</p>	<p>IRCC SURREY CENTRAL CITY</p> <p>290 - 13450 102ND AVE SURREY (COLOMBIE- BRITANNIQUE) V3T 5X3</p>
<p>IRCC VANCOUVER 1148 HORNBY ST VANCOUVER (COLOMBIE-BRITANNIQUE) V6Z 2C3</p>	<p>IRCC VANCOUVER 200 - 877 EXPO BLVD. VANCOUVER (COLOMBIE- BRITANNIQUE) V6B 8P8</p>

ENF 27 Carte de résident permanent

IRCC WINDSOR 1250 WALKER ROAD WINDSOR (ONTARIO) N8Y 4T4	IRCC WINNIPEG 400 - 25 FORKS MARKET RD. WINNIPEG (MANITOBA) R3C 4S9
IRCC YELLOWKNIFE 5101 - 50 AVENUE 3 RD FLOOR YELLOWKNIFE (T.N.-O.) X1A 3Z4	

Appendice E – Modèles de lettres

Le demandeur est à l'étranger

INSÉRER L'EN-TÊTE

Notre réf. :

INSÉRER L'ADRESSE

INSÉRER LA DATE

Madame, Monsieur,

La présente fait suite à votre demande de carte de résident permanent.

Au titre du paragraphe 28 (1) de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*, les résidents permanents doivent se conformer à l'obligation de résidence décrite à l'article 28.

Pour qu'une décision relative à votre statut de résident permanent puisse être prise, nous souhaitons tenir une entrevue en personne avec vous. Cependant, selon les renseignements que vous avez fournis, vous n'êtes pas au Canada. Pour aller de l'avant avec votre demande, nous vous recommandons fortement de présenter une demande de titre de voyage (résident permanent à l'étranger), également appelé TVRP, au bureau canadien des visas le plus près de chez vous. Le bureau des visas déterminera alors si vous avez satisfait à votre obligation de résidence.

Pour trouver de l'information sur la façon de présenter une demande de TVRP, consultez le site Web d'IRCC à l'adresse <http://www.cic.gc.ca/francais/information/demandes/voyage.asp>.

Votre demande de carte de résident permanent sera maintenue en suspens à notre bureau jusqu'au (dernière journée de la période de 180 jours).

Si vous obtenez un TVRP pendant cette période, veuillez en fournir une copie à notre bureau. Nous vous donnerons des instructions sur la marche à suivre une fois que nous aurons reçu une copie de votre titre de voyage.

Si vous entrez au Canada sans avoir d'abord obtenu un TVRP avant le (date – la même que ci-dessus), veuillez aviser notre bureau à l'adresse ci-dessous (en utilisant le modèle ci-joint) et une entrevue sera organisée afin d'évaluer votre admissibilité.

Si vous ne fournissez pas de copie d'un TVRP ou ne communiquez pas avec notre bureau avant la date susmentionnée, votre demande de carte de résident

ENF 27 Carte de résident permanent

permanent sera jugée abandonnée et vous ne recevrez pas de carte de résident permanent. Vous devrez présenter une nouvelle demande et acquitter les frais si vous souhaitez recevoir une carte de résident permanente à l'avenir

Le numéro de client qui est inscrit dans le coin supérieur droit de la présente lettre est votre numéro d'identification personnel et il donne accès aux renseignements qui figurent à votre dossier. Pour votre propre protection, ne permettez à personne d'utiliser votre numéro. Veuillez indiquer ce numéro dans toute correspondance avec nous.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos sincères salutations.

INSÉRER LE BUREAU D'IRCC
INSÉRER L'ADRESSE DU BUREAU D'IRCC

Décision favorable à l'étranger

INSÉRER L'EN-TÊTE

Notre réf. :

INSÉRER L'ADRESSE

INSÉRER LA DATE

Madame, Monsieur,

La présente fait suite à votre demande de carte de résident permanent.

Au titre du paragraphe 28 (1) de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*, les résidents permanents doivent se conformer à l'obligation de résidence décrite dans l'article 28.

Nos dossiers indiquent que le (date), le bureau des visas de (emplacement du bureau) a déterminé que vous respectiez l'obligation de résidence. Par conséquent, votre demande de carte de résident permanent sera retournée au Centre de traitement des demandes de Sydney, en Nouvelle-Écosse, afin que le traitement soit achevé.

Nous communiquerons avec vous s'il s'avère que vous devez récupérer votre carte de résident permanent en personne. Autrement, elle vous sera envoyée par la poste.

Si votre adresse au Canada change, veuillez la mettre à jour en utilisant notre outil en ligne à l'adresse <https://services3.cic.gc.ca/ecas/?app=coanotify&lang=fr>

Le numéro de client qui est inscrit dans le coin supérieur droit de la présente lettre est votre numéro d'identification personnel et il donne accès aux renseignements qui figurent à votre

ENF 27 Carte de résident permanent

dossier. Pour votre propre protection, ne permettez à personne d'utiliser votre numéro. Veuillez indiquer ce numéro dans toute correspondance avec nous.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos sincères salutations.

INSÉRER LE BUREAU D'IRCC
INSÉRER L'ADRESSE DU BUREAU D'IRCC

Détermination négative à l'étranger

INSÉRER L'EN-TÊTE

Notre réf. :

INSÉRER L'ADRESSE

INSÉRER LA DATE

Madame, Monsieur,

La présente fait suite à votre demande de carte de résident permanent.

Au titre du paragraphe 28 (1) de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*, les résidents permanents doivent se conformer à l'obligation de résidence décrite dans l'article 28.

Nos dossiers indiquent que le (date), le bureau des visas de (emplacement du bureau) a déterminé que vous ne respectiez pas l'obligation de résidence. À ce moment, le bureau des visas vous a remis une lettre expliquant votre droit d'interjeter appel de cette décision et vous informant du délai d'appel.

Si vous n'avez pas interjeté appel devant la Section d'appel de l'immigration au cours du délai accordé pour interjeter appel, la décision rendue à l'extérieur du Canada est une décision définitive selon laquelle vous avez perdu votre statut de résident permanent conformément à l'alinéa 46(1)b) de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*.

Si vous avez interjeté appel devant la Section d'appel de l'immigration de la décision du bureau des visas, vous devez fournir à notre bureau une copie de la lettre d'accusé de réception que vous avez reçue de la Section d'appel de l'immigration dans les 60 jours suivant la date de la présente lettre.

Si nous ne recevons pas une copie de la lettre d'accusé de réception de la Section d'appel de l'immigration dans les 60 jours, nous concluons que vous n'avez pas

interjeté appel de la décision du bureau des visas et refuserons votre demande de carte de résident permanent.

Le numéro de client qui est inscrit dans le coin supérieur droit de la présente lettre est votre numéro d'identification personnel et il donne accès aux renseignements qui figurent à votre dossier. Pour votre propre protection, ne permettez à personne d'utiliser votre numéro. Veuillez indiquer ce numéro dans toute correspondance avec nous.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos sincères salutations.

INSÉRER LE BUREAU D'IRCC
INSÉRER L'ADRESSE DU BUREAU D'IRCC

Détermination négative à l'étranger – Renonciation au droit d'appel

INSÉRER L'EN-TÊTE

Notre réf. :

INSÉRER L'ADRESSE

INSÉRER LA DATE

Madame, Monsieur,

La présente fait suite à votre demande de carte de résident permanent.

En vertu du paragraphe 28 (1) de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*, les résidents permanents doivent se conformer à l'obligation de résidence décrite à l'article 28.

Nos dossiers indiquent que le (date), le bureau des visas de (emplacement du bureau) a déterminé que vous ne respectiez pas l'obligation de résidence. Nos dossiers indiquent également que vous avez consenti à la décision et renoncé à votre droit d'appel, et que vous avez par conséquent perdu votre statut de résident permanent conformément à l'alinéa 46(1)b) de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*. Ainsi, votre demande de carte de résident permanent est refusée.

Le numéro de client qui est inscrit dans le coin supérieur droit de la présente lettre est votre numéro d'identification personnel et il donne accès aux renseignements qui figurent à votre dossier. Pour votre propre protection, ne permettez à personne d'utiliser votre numéro. Veuillez indiquer ce numéro dans toute correspondance avec nous.

ENF 27 Carte de résident permanent

Veillez agréer, Madame, Monsieur, nos sincères salutations.

INSÉRER LE BUREAU D'IRCC
INSÉRER L'ADRESSE DU BUREAU D'IRCC

Le demandeur abandonne sa demande

INSÉRER L'EN-TÊTE

Notre réf. :

INSÉRER L'ADRESSE

INSÉRER LA DATE

Madame, Monsieur,

Le (date de la lettre « Le demandeur est à l'étranger »), une lettre vous a été envoyée pour vous demander de présenter une demande de titre de voyage (résident permanent à l'étranger) au bureau canadien des visas le plus près de chez vous ou d'aviser notre bureau que vous êtes entré au Canada sans obtenir de titre de voyage.

Veillez prendre note que le délai de conformité de 180 jours est maintenant échu et qu'il n'y a aucune preuve de conformité au dossier. Par conséquent, votre demande de carte de résident permanent est jugée abandonnée. Vous devrez à l'avenir, si vous souhaitez recevoir une carte de résident permanent, présenter une nouvelle demande et acquitter les frais.

Pour plus de précisions ou pour obtenir des renseignements additionnels, consultez le site Web d'IRCC à l'adresse www.cic.gc.ca.

Le numéro de client qui est inscrit dans le coin supérieur droit de la présente lettre est votre numéro d'identification personnel et il donne accès aux renseignements qui figurent à votre dossier. Pour votre propre protection, ne permettez à personne d'utiliser votre numéro. Veuillez indiquer ce numéro dans toute correspondance avec nous.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, nos sincères salutations.

INSÉRER LE BUREAU D'IRCC
INSÉRER L'ADRESSE DU BUREAU D'IRCC

Demandeur ayant obtenu la citoyenneté canadienne

ENF 27 Carte de résident permanent

INSÉRER L'EN-TÊTE

Notre réf. :

INSÉRER L'ADRESSE

INSÉRER LA DATE

Madame, Monsieur,

La présente fait suite à votre demande de carte de résident permanent.

Au titre du paragraphe 28 (1) de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*, les résidents permanents doivent se conformer à l'obligation de résidence décrite à l'article 28.

Nos dossiers indiquent que le (**date**), vous avez obtenu la citoyenneté canadienne.

Par conséquent, votre demande de carte de résident permanent sera retournée au Centre de traitement des demandes de Sydney, en Nouvelle-Écosse, et aucune autre mesure ne sera prise.

Le numéro de client qui est inscrit dans le coin supérieur droit de la présente lettre est votre numéro d'identification personnel et il donne accès aux renseignements qui figurent à votre dossier. Pour votre propre protection, ne permettez à personne d'utiliser votre numéro. Veuillez indiquer ce numéro dans toute correspondance avec nous.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos sincères salutations.

INSÉRER LE BUREAU D'IRCC

INSÉRER L'ADRESSE DU BUREAU D'IRCC

Appendice F – Modèle de courriel pour la demande de dossier

Bonjour,

Pourriez-vous nous transmettre le dossier physique du demandeur mentionné ci-dessous? Nous devons mener une enquête plus approfondie suite à un examen en personne lors de la délivrance d'une carte RP.

Demande urgente (en cas d'urgence, activer le paramètre « importance élevée »)

Bureau d'IRCC demandant le dossier de carte RP : (nom et code de CR)

Questionnaire sur la résidence délivré

Renseignements sur le demandeur

ID du client : (ID du client)

Nom : (Nom, prénom)

Date de naissance : (AAAA/MM/JJ)

Raisons de la contre-recommandation : (Sélectionnez les raisons de la contre-recommandation)

Préoccupations concernant la résidence; informations peu concluantes ou absences non déclarées; déclarations fausses ou trompeuses

Données du système : Alerte info; Dossier de citoyenneté du SMGC toujours en traitement en raison de motifs concernant la résidence

Utilisation d'une adresse résidentielle suspecte connue

Préoccupations concernant l'identité; la preuve d'identité semble fausse/modifiée

Problème concernant les timbres du passeport : Différences entre les timbres du passeport et les absences déclarées; possession d'un visa de résidence étranger; possession d'un visa à entrées multiples à long terme dans un pays étranger; timbres possiblement frauduleux

Omission de présenter des documents d'identité; pas de document d'identité provincial ou de document d'identité provincial délivré dans les trois mois suivant la date de la demande

Passeport renouvelé immédiatement avant de présenter la demande de carte RP, et ancien passeport non disponible

Le demandeur se désigne lui-même comme consultant, travailleur indépendant ou sans-emploi, et a effectué des déplacements fréquents ou étendus au cours de la période de cinq ans pertinente

Indications/lettre malicieuse anonyme

Préoccupations urgentes concernant les déplacements ou la résidence : (veuillez préciser quelles sont les préoccupations de résidence)

Résident permanent d'un autre pays en plus du pays d'origine

Autre. Veuillez préciser : (motif de la contre-recommandation)

Commentaires : (veuillez ajouter des commentaires, au besoin)

Merci.

Appendice G – Saisie de carte RP

On a signalé des incidents où des agents d'IRCC ou de l'ASFC ont saisi des cartes RP au titre de l'article L140 du fait qu'elles avaient été détenues par des imposteurs ou en raison d'autres circonstances suspectes. Dans certains cas, les cartes RP ont été remises aux agents d'IRCC et de l'ASFC par des représentants de compagnies de transport ou d'organismes gouvernementaux étrangers. On a établi les procédures suivantes pour assurer le traitement uniforme et approprié de ces documents.

- Les cartes RP saisies doivent être retournées à la Division du contrôle de la Direction générale du renseignement de l'ASFC qui les inspectera pour déterminer si elles ont été altérées ou modifiées de quelque façon que ce soit.
- L'agent d'intégrité des mouvements migratoires ou l'agent des visas chargé de l'affaire doit fournir un rapport exhaustif sur la saisie. Le rapport doit être envoyé avec la carte RP à la Division du contrôle de l'ASFC et un exemplaire doit être transmis au CTD-CRP. Dans la mesure du possible, le rapport devrait inclure une photographie de la personne trouvée en possession de la carte RP, une déclaration formulée par celle-ci, un exemplaire des rapports de police, un résumé ou une transcription des résultats des investigations et entrevues effectuées par l'agent ainsi que l'analyse et les recommandations de ce dernier. Le rapport facilitera toute enquête menée au Canada.
- Une fois la carte RP et le rapport reçus et analysés par la Division du contrôle, il pourrait s'avérer nécessaire, selon les éléments de preuve, de procéder à une investigation de second niveau, ce qui exige un renvoi immédiat à un bureau du renseignement ou de l'exécution de la loi de l'ASFC. Dans un tel cas, le processus d'exécution respectera les procédures normales. Le CTD-CRP doit être tenu au courant de l'état de la carte RP.
- Par ailleurs, on prendra des mesures pour communiquer avec le titulaire légitime, conformément à l'article R253. Pour faciliter ce processus et à des fins de suivi, la Division du contrôle de la Direction générale du renseignement de l'ASFC retournera la carte RP au CTD-CRP. L'ASFC fournira tout renseignement de base pertinent connu pour compléter le rapport initial, afin de favoriser le repérage du titulaire ou la poursuite de l'investigation. À moins que l'ASFC ne prescrive une marche à suivre plus urgente et immédiate, l'Unité du service à la clientèle du CTD-CRP communiquera par écrit avec le titulaire, à sa dernière adresse connue au Canada, pour l'aviser qu'IRCC détient sa carte RP et pour lui demander de communiquer par écrit avec le CTD pour examiner la situation.
- Si le titulaire répond, la carte RP et toute l'information pertinente seront transmises au bureau local d'IRCC responsable de la distribution, et on invitera le client à se présenter en personne à une entrevue. À la fin de l'investigation, on disposera de la carte RP conformément aux articles R253, R254, R255, R256 et R257.
- Si le client ne répond pas dans un délai de 180 jours, la carte RP sera annulée et détruite conformément aux procédures administratives normales.

Appendice H – Assurance de la qualité

Le présent appendice donne un aperçu du programme d'assurance de la qualité concernant la carte RP. Dans ce contexte, l'assurance de la qualité (AQ) renvoie à un ensemble d'activités systématiques et planifiées qui permettent d'évaluer l'intégrité de procédures ou de systèmes particuliers en rapport avec les objectifs législatifs et stratégiques. La haute direction a instauré un programme d'AQ en vue d'appliquer au processus de délivrance de la carte RP une norme objective de gestion des risques.

La Division de l'intégrité des programmes de la DGOPI a la responsabilité d'établir des stratégies, des politiques et des lignes directrices en matière d'assurance de la qualité et de lutte antifraude de façon à préserver l'intégrité du programme à l'intérieur du processus de traitement de la carte RP.

Adaptée d'après le programme utilisé par Citoyenneté, la méthode d'AQ élaborée pour la carte RP consiste à examiner un échantillon représentatif de cas en vue de recueillir des données qui valideront ou préciseront les connaissances existantes. L'objectif premier est d'améliorer les procédures ministérielles afin de générer un haut niveau de confiance à l'égard du fait que la carte RP est produite pour des demandeurs authentiques et qu'elle est délivrée en temps utile aux titulaires légitimes. L'information peut également servir à définir les besoins en formation du fait qu'elle révèle le degré d'uniformité dans l'interprétation de la politique et de la législation sur le traitement des cas.

Le programme d'assurance de la qualité de la carte RP porte sur les demandes de résidents permanents dont les dossiers sont traités par le CTD-CRP. Ces activités d'AQ ont lieu périodiquement.

Sélection et taille de l'échantillon

Pour produire des résultats statistiquement significatifs, la sélection des cas doit être strictement aléatoire et la taille de l'échantillon doit être adéquate. Compte tenu d'un volume projeté qui varie entre 15 000 et 18 000 cas par mois et d'un niveau de confiance de 95 %, un nombre minimal de 500 cas devraient être contrôlés par exercice pour qu'on ait un échantillon valide. À noter que cet échantillon doit fournir des résultats à l'échelle nationale.

Éléments du programme d'assurance de la qualité

Deux activités de contrôle principales sont regroupées sous le programme d'assurance de la qualité. Elles sont entièrement indépendantes l'une de l'autre, chacune vise une fin particulière et chaque activité fait l'objet d'un rapport distinct :

- la qualité de la prise de décision;
- la fiabilité des renseignements sur les clients.

Qualité de la prise de décision (QPD)

ENF 27 Carte de résident permanent

La qualité des décisions prises par le personnel du CTD-S peut être évaluée au moyen d'un examen d'un échantillon de cas aux fins de déterminer si le traitement a été effectué conformément à la législation, à la politique et aux directives applicables. Les facteurs d'évaluation comprennent la rapidité, l'impartialité, l'uniformité et la rentabilité du traitement.

Méthodologie

Une liste de vérification – qualité de la prise de décision (QPD) a été élaborée pour faciliter le processus de contrôle. Les résultats donnent une norme objective quant à la qualité des décisions prises et servent à valider les critères de renvoi. Cette information peut également servir à déterminer les besoins en formation, à garantir une interprétation uniforme de la politique et de la législation sur le traitement des cas, ainsi qu'à évaluer l'efficacité des outils de communication avec les clients, comme les formulaires de demande et les directives.

Échantillonnage

L'échantillon est constitué de dossiers sélectionnés au hasard au CTD-CRP, après le traitement par le personnel. Il est essentiel que le personnel d'IRCC participant au traitement de ces dossiers ne sache pas d'avance quels dossiers seront sélectionnés aux fins de l'AQ. Il est essentiel également que les dossiers sélectionnés contiennent toute l'information sur laquelle les agents se sont fondés pour traiter le cas et rendre une décision.

Processus d'évaluation aux fins de l'AQ

Les dossiers sélectionnés sont examinés par une équipe de contrôle composée de représentants du CTD-CRP; des représentants de la DGOPI peuvent également participer de façon ponctuelle. Comme pour le processus d'AQ de Citoyenneté, cette approche se veut une solution au défi de maintenir l'objectivité et d'assurer une participation directe de tous les intervenants.

Dans le cadre de l'examen des dossiers, l'équipe de contrôle vérifie le traitement de la demande en regard des critères d'assurance de la qualité, tels que définis sur la liste de vérification. L'équipe de contrôle déterminera si une action ou une omission dans un cas constitue une erreur.

Étapes postérieures à l'évaluation

À la conclusion de l'exercice de contrôle, les listes de vérification de la QPD qui ont été remplies sont envoyées à la DGOPI aux fins de dépouillement et d'analyse. L'analyste du programme d'AQ préparera un rapport indiquant les types d'erreurs, les taux d'erreur et les délais de traitement, identifiant tout secteur de problème et proposant des solutions pour prévenir de futures erreurs.

Fiabilité des données sur le client (FDC)

Le contrôle de la fiabilité des données sur le client est un processus de vérification comportant des entrevues personnelles dans les bureaux locaux d'IRCC. L'exercice sur la FDC donne à IRCC un point de référence pour évaluer l'exactitude et l'intégrité des renseignements fournis par les clients, et les résultats permettent de cerner tout changement requis pour améliorer les méthodes de collecte des données auprès des clients. La nature continue de cette activité, qui comprend des entrevues personnelles et des vérifications par téléphone, a un effet dissuasif sur les clients qui pourraient autrement être tentés de fournir de faux renseignements sur leur demande.

Méthodologie

Une liste de vérification de la fiabilité des données sur le client a été élaborée pour faciliter l'examen des dossiers de cas sélectionnés aux bureaux d'IRCC qui sont chargés de la distribution des cartes RP.

La DGOPI amorce chaque exercice en envoyant à chaque bureau d'IRCC un message électronique qui indique le nombre de dossiers sélectionnés. Une copie de ce message est envoyée au CTD-CRP.

Échantillonnage

Le bureau local d'IRCC doit sélectionner au hasard le nombre indiqué de cartes RP à inclure dans l'échantillon. À cette fin, le coordonnateur de l'AQ choisira la cinquième carte RP de chaque lot donné ou, si un bureau reçoit très peu de cartes RP dans un lot, la troisième carte de chaque lot reçu dans le délai précisé par l'AC pour l'échantillonnage. Le bureau local doit sélectionner des cartes RP supplémentaires pour compenser d'éventuels clients qui ne se présenteraient pas à l'entrevue (par exemple, si le taux historique d'absence est de 25 %, le bureau local doit sélectionner un nombre additionnel de cartes RP représentant 25 % de la taille de l'échantillon total pour ce bureau).

Transfert de dossiers

Pour obtenir les dossiers de demande de carte RP, une liste des identificateurs uniques des clients (IUC) sera transmise par courrier électronique à l'Unité du service à la clientèle du CTD-CRP. Le CTD-S sortira les dossiers de demande originaux et les enverra au bureau demandeur par courrier exprès, et il transmettra à la DGOPI un courriel faisant état de tous les dossiers transférés pour l'AQ.

Lorsque le personnel reçoit les dossiers au bureau local, il doit les jumeler aux cartes RP correspondantes afin de s'assurer que les bons dossiers ont été transférés. Le bureau local d'IRCC accusera réception des dossiers au CTD-CRP.

Parallèlement à la demande de dossiers au CTD-CRP, le bureau local d'IRCC enverra des lettres spéciales de rendez-vous avisant chaque client qu'il a été choisi pour participer à

ENF 27 Carte de résident permanent

l'exercice d'AQ. Il demandera aux clients sélectionnés de présenter les originaux de tous les documents produits à l'appui de sa demande et vérifiera les données sur la résidence et les antécédents d'emploi du client.

Préalablement à l'entrevue d'AQ, il est fortement recommandé que les agents responsables des entrevues effectuent les vérifications appropriées dans le SMGC et d'autres systèmes d'IRCC, au besoin, en vue d'interroger le client sur les points à éclaircir durant l'entrevue.

Étapes de l'entrevue d'AQ

L'agent responsable de l'entrevue doit remplir le questionnaire de vérification de l'AQ durant l'entrevue avec le client. Il peut consulter le guide de l'utilisateur s'il a besoin de directives précises.

L'agent remettra la carte RP au client à la conclusion de l'entrevue, sauf s'il a une raison de ne pas le faire. S'il a décelé un problème en lien avec la demande, l'agent ne remettra pas la carte RP au client, et celui-ci en sera avisé et il sera informé des étapes à venir. L'agent effectuera un suivi approprié selon la nature du problème décelé dans la demande.

Si le client ne se présente pas à l'entrevue, le dossier sera gardé au bureau local d'IRCC pendant la période habituelle de 180 jours. Une lettre de rappel doit être envoyée au client pour l'aviser de se présenter au bureau local d'IRCC avant l'expiration du délai alloué. Lorsque le client viendra récupérer sa carte RP, on effectuera l'entrevue de vérification de la fiabilité des données sur le client. Le cas ne sera pas compté dans l'échantillon si l'entrevue a lieu après le délai alloué pour l'exercice d'AQ. Si le client ne se présente pas au bureau local d'IRCC dans le délai imparti de 180 jours, on considérera que le cas a été abandonné et la procédure standard dans ces cas s'appliquera.

Étapes postérieures à l'entrevue

À la fin d'un exercice complet au bureau local d'IRCC, toutes les listes de vérification AQ – FDC qui ont été remplies seront rapidement transmises à la DGOPI aux fins de dépouillement et d'analyse. Le coordonnateur de l'AQ du bureau local d'IRCC les enverra par courrier exprès à l'adresse suivante :

Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada
Direction de la gestion opérationnelle et de la coordination
Division de l'intégrité des programmes, Unité de la coordination de l'intégrité
365, avenue Laurier Ouest, 14^e étage
Ottawa (Ontario)
K1A 1L1

Les dossiers des clients ne posant aucun problème seront renvoyés par courrier exprès au CTD-CRP, à l'adresse suivante :

ENF 27 Carte de résident permanent

Centre de traitement des cas d'IRCC – Cartes RP
49, rue Dorchester
Sydney (Nouvelle-Écosse)
B1P 5Z2

Pour les cas problématiques, on doit normalement conserver les dossiers au bureau local d'IRCC jusqu'à ce que l'agent ait pris la mesure appropriée, selon la nature du problème décelé dans la demande. Une fois que le cas est réglé, le dossier doit être renvoyé au CTD-CRP pour conservation.

Lorsque la DGOPI reçoit les listes de vérification de la QPD, l'analyste du programme d'AQ prépare un rapport indiquant les types d'erreurs, les taux d'erreur, les délais de traitement et les problèmes décelés. Une consultation aura lieu entre la DGOPI et d'autres secteurs de service, au besoin. Des mesures correctives seront établies pour prévenir de futures erreurs. Des copies du rapport seront transmises au CTD-CRP, aux bureaux locaux d'IRCC et aux directions générales à l'AC.

Des copies des listes de vérification, des guides de l'utilisateur et des rapports sont affichés sur le site intranet d'IRCC.