

2013 AUX PORTES DE LA CROISSANCE

Rapport d'étape sur le processus
d'obtention du visa de visiteur au Canada



Canadian Tourism
Commission

Commission canadienne
du tourisme

TIAC  **AITC**
Tourism Industry Association of Canada Association de l'industrie touristique du Canada

AVANT-PROPOS

L'Association de l'industrie touristique du Canada (AITC), de concert avec la Commission canadienne du tourisme, présente cette série de rapports de recherche afin de rendre compte de la complexité du secteur mondial des voyages et du tourisme. L'AITC souhaite également définir ici des mesures pratiques qui stimuleront la compétitivité du pays et engendreront un développement économique réel et durable, des emplois et la prospérité pour la population canadienne.

Les voyages et le tourisme constituent l'un des secteurs les plus performants de l'économie mondiale. Chaque année, ce secteur connaît une croissance moyenne de 4 % et produit des recettes excédant le billion de dollars. Or, bien qu'il soit le premier secteur pour les exportations de services du Canada, il n'arrive pas à suivre le rythme vu dans les pays concurrents en ce qui a trait aux volumes et aux recettes d'exportation.

Certains progrès ont toutefois été réalisés à cet égard grâce à de récentes mesures adoptées par le gouvernement, aux investissements de celui-ci visant à ouvrir de nouveaux marchés et à faciliter la délivrance des visas et à la signature d'ententes sur l'accès par voie aérienne (Brésil et Chine). En 2012, cependant, la croissance du tourisme récepteur au Canada atteignait à peine 1,8 %, soit un peu moins de la moitié de la moyenne internationale. Ce rendement insuffisant, en grande partie attribuable à des entraves politiques auxquelles il existe des solutions, entraîne un déficit en matière d'innovation et d'investissement. Et si nous tardons à apporter ces solutions, notre compétitivité future risque de se trouver minée.

En s'appuyant sur cette série de rapports, l'AITC a établi un plan pratique afin de permettre au Canada d'atteindre le taux de croissance mondiale annuelle, soit 4 %. Le plan prévoit, entre autres :

- » un organisme canadien de marketing doté de ressources concurrentielles qui équilibre les marchés cibles, y compris les États-Unis;
- » un examen des obstacles liés aux coûts du transport aérien et à l'accès aérien au Canada;
- » un processus de traitement modernisé des documents des voyageurs.

L'atteinte de ce taux de croissance annuelle de 4 % se traduira par une augmentation de plus de 650 000 visiteurs étrangers au Canada ainsi que par des retombées économiques substantielles au sein de plusieurs secteurs, et ce, dans chaque région du pays. Par ailleurs, l'AITC et des organisations aux vues similaires tenteront d'insuffler le dynamisme nécessaire à la résolution des problèmes découlant des politiques publiques qui freinent actuellement la croissance.

TABLE DES MATIÈRES

Avant-propos	2
Résumé	4
Introduction : Le tourisme, un secteur d'exportation	6
Tirer profit des possibilités mondiales liées au tourisme.....	7
Vastes possibilités et forte concurrence	7
D'importants investissements par les destinations.....	7
L'envie de voyager des Canadiens : une menace à notre marché intérieur	7
La position concurrentielle du Canada en déclin	7
Que doit faire le Canada pour relancer la croissance?	8
Figure 1 : Arrivées au Canada en provenance de marchés sources choisis.....	8
La structure de délivrance des visas de visiteur au Canada : un obstacle à la croissance économique ...	9
L'importance de surveiller le processus de délivrance des visas de visiteur.....	9
La structure de délivrance des visas de visiteur au Canada : bilan et examen des progrès accomplis... 10	
Problème no 1 : Approche pan gouvernementale	10
Figure 2 : Évolution du système d'immigration du Canada depuis 2009	11
Problème no 2 : Réduction des formalités administratives.....	12
Formalités administratives : Dépôt obligatoire des passeports et autres problèmes liés aux documents de voyage	12
Formalités administratives : Interaction entre les visas et les passeports	13
Formalités administratives : Contraintes d'ordre géographique	13
Problème no 3 : Réduction du temps d'attente, accès plus facile et qualité de l'information.....	13
Délai de traitement des demandes de visa	14
Figure 3 : Délais de traitement à l'étranger pour les visas de résidents temporaires	15
Figure 4 : Demandes de visa de résidents temporaires reçues et traitées tous les points de service à l'étranger	15
Figure 5 : Aperçu des demandes de visas de visiteur 2001-2012	16
Centres de réception des demandes de visa dans les marchés prioritaires.....	16
Figure 6 : Centres de réception des demandes de visa dans les marchés prioritaires.....	17
Taux de refus.....	17
Figure 7 : Taux d'approbation des demandes de visa de résidents temporaires (personnes)	18
Rapport d'étape sur les recommandations de 2011	19
Nouvelles recommandations.....	21
Recommandation no 1 : Réduction des formalités administratives.....	21
Recommandation no 2 : Optimisation des infrastructures de sécurité actuelles	23
Recommandation no 3 : Réinvestissement dans le système de traitement des visas	24

RÉSUMÉ

Au sein de l'économie mondiale, le tourisme est l'un des secteurs les plus importants et les plus florissants. Chaque année, plus d'un milliard de personnes visitent d'autres pays, ce qui correspond à plus d'un billion de dollars en échanges commerciaux.¹ Partout dans le monde, les pays considèrent le tourisme comme un élément clé de leurs stratégies commerciales internationales permettant de maximiser les avantages concurrentiels, celui-ci stimulant l'innovation et le rendement, tant dans le secteur public que privé. De récentes études montrent en effet que le tourisme favorise l'accroissement des échanges commerciaux entre les pays.

L'intégrité de notre système d'immigration est d'importance capitale, nous en convenons. Mais sa modernisation, harmonisée avec les pratiques exemplaires internationales, nous permet de garantir la sécurité et d'accroître notre compétitivité au sein d'une économie caractérisée par la mobilité. La facilitation simple et rationalisée du traitement des documents de voyages est essentielle à cette modernisation.

Bien que le Canada ait réalisé certains progrès en augmentant ses parts d'un marché mondial en perpétuelle évolution, l'adoption d'une démarche stratégique demeure nécessaire à la pleine exploitation du potentiel de ce secteur. Le tourisme est le premier secteur pour les exportations de services du Canada. Chaque année, il enregistre des ventes de 15,97 milliards de dollars auprès des ressortissants étrangers.² Cette somme, bien que considérable, pourrait encore s'accroître. En fait, elle reflète bien notre 16^e place au classement du nombre de visiteurs étrangers. Pour assurer l'évolution de l'industrie, il est essentiel que les politiques du gouvernement rendent compte du dynamisme du tourisme dans le secteur de l'exportation.

Le tourisme, en dépit de son importance pour les échanges commerciaux du Canada, se heurte à des obstacles inexistantes pour d'autres secteurs d'exportation. Il y a quarante ans, le Canada était le deuxième pays le plus visité au monde, et les voyageurs venaient principalement de régions exemptées de l'obligation de visa, notamment les États-Unis et l'Europe. Au cours des dernières années, le nombre de voyageurs issus de ces marchés traditionnels a diminué, et ceux issus de l'Asie et de l'Amérique du Sud arrivent en plus grand nombre. À l'heure actuelle, près d'un demi-million de voyageurs étrangers venant au Canada ont besoin d'un visa. Les autres secteurs d'exportation ont diversifié leurs marchés, et la prospérité future et la compétitivité mondiale de l'industrie canadienne du tourisme dépendent de notre capacité à attirer un nombre accru de voyageurs légitimes au Canada et à faciliter leur venue. Bien que les attraits touristiques, les organismes de marketing provinciaux et la Commission canadienne du tourisme (CCT) aient réalisé d'importants progrès grâce à leurs campagnes de marketing, certaines politiques complexes relatives aux visas continuent de freiner la venue de visiteurs potentiels.



Au cours des dernières années, Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) a collaboré étroitement avec l'Association de l'industrie touristique du Canada (AITC) et la CCT. Ces efforts conjugués ont donné lieu à d'importantes améliorations au Programme des résidents temporaires. Au nombre de ces améliorations, citons :

- » la mise en place du projet pilote Business Express Program, pour faciliter le déplacement des voyageurs d'affaires;
- » la délivrance de visas pour entrées multiples valides pour 10 ans (sous réserve de la validité du passeport) et l'établissement de jusqu'à 73 nouveaux centres de réception des demandes de visa (CRDV) d'ici 2014;
- » l'adoption d'une politique sur l'admissibilité raisonnable;
- » l'engagement de mettre en œuvre un système d'autorisation de voyage électronique pour les visiteurs en voyage d'affaires ou d'agrément arrivant par transport aérien;
- » l'investissement de 42 millions de dollars dans les activités, sur deux ans;
- » le lancement de demandes en ligne en décembre 2012.

Nous sommes déterminés à travailler avec CIC pour veiller à ce que ces initiatives mènent à un nombre accru et accéléré de visites au Canada. De nombreux progrès ont été accomplis, mais il reste encore beaucoup d'obstacles à lever pour maximiser notre part du marché mondial du secteur en pleine émergence qu'est le tourisme.

Forte du succès obtenu jusqu'ici, l'AITC recommande au gouvernement d'aller de l'avant quant aux trois principaux volets suivants :

1. **réduction des formalités administratives;**
2. **optimisation des partenariats existants en matière de sécurité;**
3. **réinvestissement en vue de la réussite (programme des visas).**

La grève des agents du Service étranger à l'été 2013 a nettement fait ressortir la vulnérabilité de la chaîne de distribution du programme des visas du Canada. Toute interruption dans le processus de demande et le traitement des visas se répercute à grande échelle sur l'économie. En améliorant ce processus, le Canada se met à l'abri de telles répercussions à l'avenir.

De plus, des solutions élégantes, et non brusques, pour l'établissement d'un système efficace et sûr de traitement des documents de voyage permettront au secteur des voyages et du tourisme de devenir un acteur des plus efficaces de l'économie de la mobilité. Par exemple, au Canada et aux États-Unis, on estime que les restrictions en matière de visa réduisent de 31 %³ le nombre de visiteurs étrangers, ce qui équivaut annuellement à 250 000 visiteurs du Brésil, de la Chine, de l'Inde et du Mexique à eux seuls. Chaque voyageur dépensant en moyenne 1565,50 dollars, on peut conclure que 375 millions de dollars supplémentaires provenant de ces quatre pays uniquement pourraient être injectés dans notre économie.⁴

INTRODUCTION : LE TOURISME, UN SECTEUR D'EXPORTATION

À l'heure actuelle, les touristes étrangers en visite au Canada engendrent des exportations d'environ 15,97 milliards de dollars par année. Certains estimeront peut-être paradoxal de considérer le tourisme comme un secteur d'exportation. Toutefois, même si les exportations du tourisme sont consommées au pays, elles n'en sont pas moins payées en monnaie étrangère.

La diversité de l'industrie du tourisme contribue à consolider la réputation d'acteur de premier plan du commerce international que tend de plus en plus à mériter le Canada. Principal exportateur de services au pays⁵, le secteur du tourisme enregistre une hausse marquée de visiteurs en voyage d'affaires ou d'agrément issus d'économies émergentes : il se trouve donc fort bien positionné pour aider le gouvernement à atteindre ses objectifs commerciaux, comme en témoignent les propos qui suivent.

« [...] les gouvernements se font une concurrence toujours plus active afin d'aider leurs entreprises et leurs investisseurs à se placer en tête de la course aux parts de marché, aux avantages technologiques, aux investissements et aux débouchés. Le Canada doit faire de même. »

– Stratégie commerciale mondiale, MAECD

« Les entreprises canadiennes doivent profiter de ces possibilités [dans les économies émergentes], et les gouvernements du Canada doivent faire de leur mieux pour aider à ouvrir les marchés et doter le pays du contexte économique et social optimal pour demeurer à l'avant-garde de la scène mondiale. »

– Avantage Canada, ministère des Finances

« La baisse de régime de la croissance dans les économies avancées, plus particulièrement aux États-Unis, fait ressortir la nécessité pour le Canada de continuer à diversifier ses marchés d'exportation, comme il a réussi à le faire ces derniers temps. »

– Plan d'action économique 2013, ministère des Finances

Le tourisme est un secteur d'exportation précieux pour le Canada, mais il doit faire face à des obstacles commerciaux que n'ont pas à affronter les autres secteurs d'exportation. Par exemple, les dépenses touristiques sont les seules exportations taxées (non exemptes de TPS) au Canada. En outre, le Canada est le seul pays du G8 à percevoir une taxe sur la valeur ajoutée qui n'offre pas de réduction aux visiteurs étrangers.

Notre capacité immédiate d'exporter se trouve également freinée par la nécessité de moderniser les processus de traitement des documents de voyage des visiteurs effectuant un séjour d'affaires ou d'agrément et provenant de nos marchés à la croissance la plus rapide : le Brésil, la Chine, l'Inde et le Mexique. Ces documents sont pratiquement équivalents à des licences d'exportation. Au Canada, les licences d'exportation visent les secteurs délicats et sont réservées à certaines marchandises comme les réacteurs de fusion nucléaire et les armes à laser aveuglantes.⁶ Bien que nous convenions de l'importance de la sécurité, nous devons chercher à établir des mécanismes de renseignements intelligents et efficaces permettant de filtrer les visiteurs tout en évitant de les traiter de la même façon que les exportations dangereuses.⁷

TIRER PROFIT DES POSSIBILITÉS MONDIALES LIÉES AU TOURISME

Vastes possibilités et forte concurrence

Comme le tourisme figure parmi les secteurs à la croissance la plus rapide au monde, la concurrence s'intensifie d'année en année. En 1950, les cinq destinations les plus populaires, soit les États-Unis, le Canada, l'Italie, la France et la Suisse, représentaient 71 % du marché touristique mondial. Aujourd'hui, les consommateurs sont plutôt attirés par un éventail de destinations de plus en plus large aux quatre coins du monde. Les 15 premières destinations ne représentent désormais que 55 % du marché mondial.⁸

D'importants investissements par les destinations

Les destinations classiques et émergentes, conscientes des possibilités offertes par le tourisme, investissent abondamment dans leurs organismes nationaux de marketing touristique (ONT). Le Royaume-Uni, Israël, l'Inde et la Malaisie ont récemment injecté des sommes importantes dans ces organismes. Bien qu'elle soit moins peuplée que le Canada, l'Australie dispose d'un budget de marketing presque trois fois plus important que celui de notre pays. De plus, le lancement d'une campagne internationale de marketing de 200 millions de dollars par les États-Unis – un des plus importants concurrents lorsqu'il s'agit de séduire les visiteurs séjournant sur cet hémisphère – ne fera que marquer le recul du nombre de visiteurs en voyage d'affaires ou d'agrément au Canada et risque de faire baisser les investissements (hôtels, vols, etc.) au pays au profit des États-Unis.

L'envie de voyager des Canadiens : une menace à notre marché intérieur

Le Canada est aujourd'hui l'un des marchés sources émetteurs les plus florissants au monde. Son taux de voyages à l'étranger s'apparente d'ailleurs à celui de nombreux marchés émergents. En 2012, les Canadiens ont dépensé plus de 35 milliards de dollars à l'étranger, ce qui les situe au 7^e rang au classement des touristes les plus dépensiers du monde.⁹ Les autres pays ciblent fortement les voyageurs intérieurs traditionnels du Canada, voyant en ces derniers une source abondante de touristes internationaux. À l'heure actuelle, les États-Unis mènent une campagne particulièrement dynamique, à hauteur de 20 millions de dollars, auprès des voyageurs canadiens.

À ce jour, le gouvernement fédéral a réalisé d'importants investissements et apporté des changements considérables à ses politiques, des mesures dont ont bénéficié les Canadiens voyageant à l'étranger. Parmi ces mesures figurent la modernisation des passeports, l'augmentation des exemptions de taxes et de droits de douane et la prolongation des périodes d'absence pour les résidents canadiens séjournant dans le Sud. L'adoption de ces politiques a stimulé la croissance des dépenses des Canadiens à l'extérieur du Canada.

La position concurrentielle du Canada en déclin

Où le Canada se situe-t-il dans le contexte actuel? Le nombre de visiteurs étrangers en voyage d'affaires ou d'agrément au Canada a chuté, passant de 19,6 millions en 2000 à 16 millions en 2012; soit un recul de 18,4 %. Au classement mondial du nombre d'arrivées internationales, les États-Unis, l'Italie et la France figurent toujours parmi les cinq premières destinations, même après soixante ans. Le Canada, cependant, est passé de la 7^e à la 16^e place entre 2002 et 2013. Il fait partie des cinq pays (Canada, Pologne, Irlande, Tunisie et Brésil) à connaître une baisse des arrivées au cours des dix dernières années et est l'un des deux seuls pays à enregistrer une baisse à deux chiffres (Canada, -18 %; Pologne, -22 %).

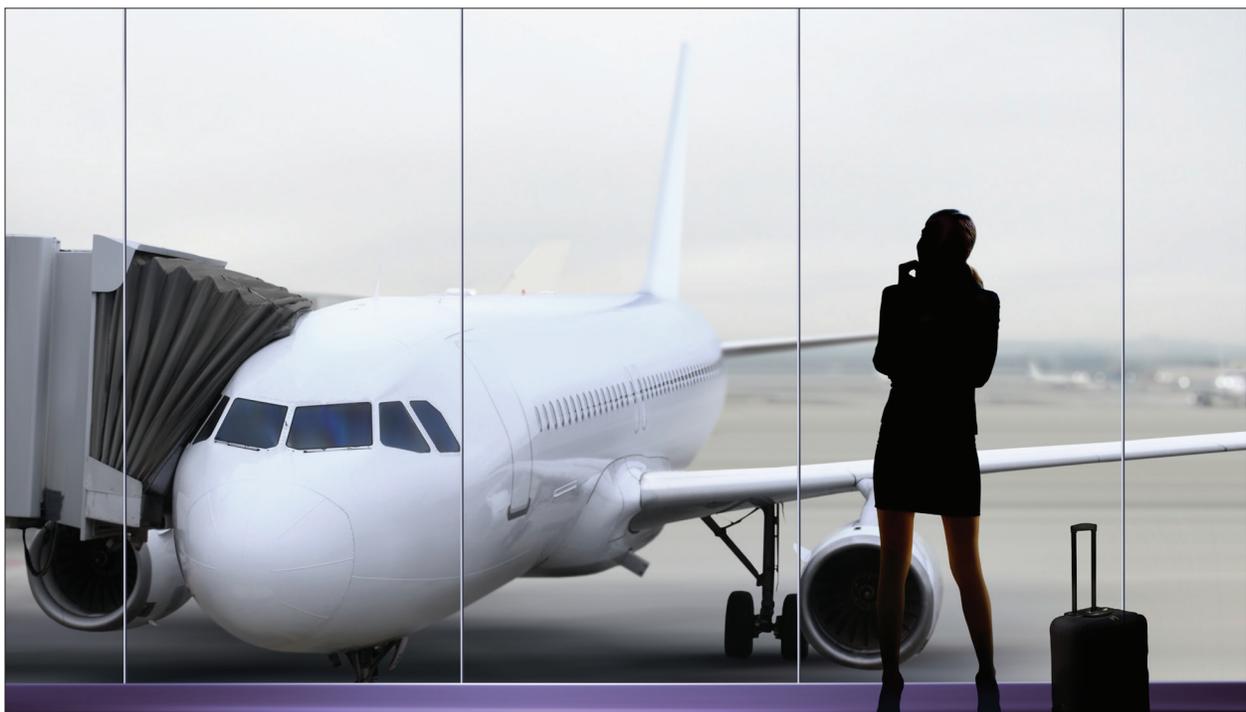
QUE DOIT FAIRE LE CANADA POUR RELANCER LA CROISSANCE?

Pour déployer une stratégie de croissance équilibrée qui tient compte des vastes possibilités offertes par les marchés émergents, il est essentiel de miser sur les voyageurs d'affaires ou d'agrément provenant de marchés à croissance rapide et à rendement élevé, comme le Brésil, la Chine, l'Inde et le Mexique. Si le Canada veut retrouver sa compétitivité sur le marché touristique mondial, il doit encourager les visiteurs de ces pays. Comme l'illustre le tableau ci-dessous, le nombre de visiteurs (arrivées) des marchés émergents a bondi au cours des dernières années.

Figure 1 : Arrivées au Canada en provenance de marchés sources choisis

Pays	Arrivées en 2000	Arrivées en 2012	Taux de croissance depuis 2000	Dépenses totales (en millions de dollars)	Dépenses moyennes par voyage
Royaume-Uni	862 300	597 000	-31 %	784,5	1 314,3
France	400 800	421 200	5 %	528,9	1 255,9
Allemagne	379 800	276 600	-27 %	416,6	1 505,9
Chine	73 800	273 300	270 %	485,6	1 776,8
Australie	172 800	219 400	27 %	393,0	1 791,2
Mexique	140 300	257 000 ¹⁰	75 %	194,7	1 479,7
Japon	493 100	190 000	-61 %	312,0	1 642,2
Inde	66 000	162 200	145 %	172,8	1 065,1
Corée du Sud	129 400	137 300	6 %	233,9	1 703,6
Brésil	50 100	78 300	56 %	152,0	1 941,1

Source : Enquête sur les voyages internationaux (EVI), Statistique Canada



LA STRUCTURE DE DÉLIVRANCE DES VISAS DE VISITEUR AU CANADA : UN OBSTACLE À LA CROISSANCE ÉCONOMIQUE

L'importance de surveiller le processus de délivrance des visas de visiteur

Les barrières commerciales ayant une incidence négative sur les exportations canadiennes sont habituellement imposées par les autres pays. Toutefois, dans les faits, nos visas tiennent lieu de licences d'exportation touristiques, ce qui accroît les lourdeurs administratives touchant nos exportations touristiques et réduit notre compétitivité dans un des secteurs les plus lucratifs et florissants de l'économie mondiale.

« Le processus de visa de l'Australie est le plus simple d'entre tous; d'ailleurs, il nous facilite la tâche pour organiser et vendre des voyages dans ce pays. »

– Voyagiste émetteur de Mumbai, Assessment of Visa Processes, TNS Canadian Facts, 2011.

Le Canada délivre des visas de résident temporaire – ou visas de visiteur – aux ressortissants étrangers qui désirent visiter le pays comme touristes, par affaires ou pour rendre visite à des amis ou à la famille, et qui ont besoin d'un visa pour entrer en territoire canadien. Bien que les visas dissuadent efficacement les visiteurs indésirables (en diminuant l'immigration clandestine et en réduisant au maximum les menaces à la sécurité), ils risquent également décourager les voyageurs d'affaires ou d'agrément. Au Canada et aux États-Unis, on estime que l'obligation de visa entraîne une réduction de 31 %¹¹ du nombre de visiteurs étrangers, ce qui équivaut annuellement à 250 000 visiteurs du Brésil, de la Chine, de l'Inde et du Mexique. Sachant que les visiteurs de ces quatre marchés dépensent en moyenne 1 565,50 dollars par voyage, c'est 375 millions de dollars supplémentaires qui pourraient être injectés dans notre économie.¹²



1,3 million
de visiteurs



Dépenses moyennes
par visite



2 MILLIARDS
de dollars de plus
dans l'économie

266 millions de dollars supplémentaires en recettes fédérales

Par le passé, la majorité des voyageurs d'affaires ou d'agrément au Canada provenaient de pays dont les ressortissants sont dispensés de l'obligation de visa. Toutefois, la composition des marchés sources et des marchés à grand potentiel du Canada a changé avec la montée de nouvelles puissances économiques comme le Brésil, l'Inde, la Chine et le Mexique.¹³

LA STRUCTURE DE DÉLIVRANCE DES VISAS DE VISITEUR AU CANADA : BILAN ET EXAMEN DES PROGRÈS ACCOMPLIS

Dans notre dernier rapport intitulé *Gateway to Growth: Modernizing Canada's Visitor Visa Process*, nous avons comparé le Canada à l'Australie, aux États-Unis et au Royaume-Uni afin de procéder à un examen des pratiques exemplaires. Nous avons tiré de l'information d'une série d'entrevues avec des professionnels des voyages du Brésil, de la Chine, de l'Inde et du Mexique qui vendent la destination Canada. Le rapport auquel ces entrevues réalisées pour la Commission canadienne du tourisme (CCT) ont donné suite expose les grandes lignes des perceptions de l'industrie internationale des voyages à l'égard des processus de délivrance de visas du Canada.¹⁴

Nous nous sommes concentrés sur plusieurs problèmes qui entravent la capacité des visiteurs d'affaires et d'agrément potentiels à naviguer dans le système actuel de demande de visas de visiteur du Canada et avons formulé une série de recommandations à l'intention du gouvernement.

Problème no 1 : Approche pangouvernementale

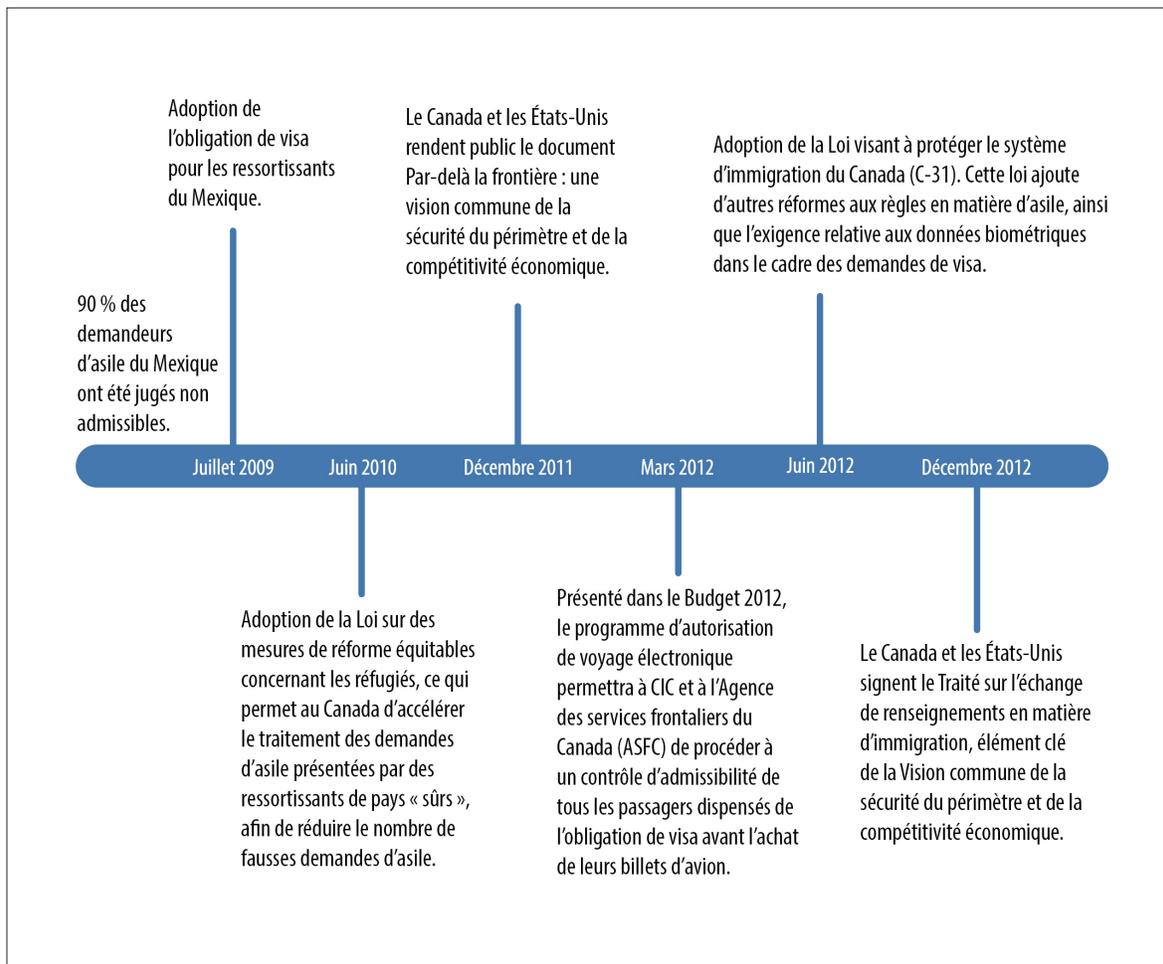
La Stratégie fédérale en matière de tourisme (SFT) a été mise en place en 2011 afin de privilégier une approche pangouvernementale pour soutenir l'industrie du tourisme au Canada. Il est impératif que les 15 ministères et organismes mentionnés dans la stratégie poursuivent leur collaboration et présentent de véritables avantages concrets pour le tourisme.

LA SFT REPOSE SUR QUATRE GRANDES PRIORITÉS :

1. Mieux faire connaître le Canada
2. Faciliter l'accès
3. Encourager la création de produits
4. Favoriser un apport suffisant de travailleurs qualifiés

L'imposition de visas à un important marché touristique est susceptible d'avoir des effets dévastateurs, comme l'a montré la mise en place de l'obligation de visa pour les Mexicains en 2009. Au cours de l'année qui a suivi l'annonce de cette mesure, le nombre de visites a chuté de 55 % (soit 141 000 visiteurs de moins). Une approche pangouvernementale aurait permis de s'assurer que les principaux intervenants de l'industrie du tourisme aient été consultés avant que soit prise cette décision politique arbitraire. En fait, cette approche pangouvernementale avait fait l'objet d'une recommandation dans l'Évaluation du programme des visas de visiteur de CIC publiée en 2012.¹⁵

Figure 2 : Évolution du système d'immigration du Canada depuis 2009



Étant donné que 90 % des demandes d'asile provenant du Mexique ont été jugées non fondées, nous comprenons pourquoi le gouvernement a pris la décision difficile de mettre en place des visas de visiteur en juillet 2009. Toutefois, quatre ans plus tard, nous croyons que les moyens sont maintenant en place pour protéger notre système d'immigration des fausses demandes d'asile de ce pays.

L'AITC a soutenu les efforts du gouvernement visant l'adoption de mesures permettant de traiter en priorité les demandes d'asile présentées par des ressortissants de pays « sûrs », par l'intermédiaire de la Loi sur des mesures de réforme équitables concernant les réfugiés (2010) et de la Loi visant à protéger le système d'immigration du Canada (2012). D'autres mesures comme la collecte de données biométriques pour les demandeurs de visa et l'ajout de l'autorisation de voyage électronique pour tous les passagers dispensés de l'obligation de visa avant l'achat de billets renforceront les systèmes de sécurité du Canada. Le moment est venu d'éliminer l'obligation de visa et de recueillir à nouveau les dizaines de millions de dollars de recettes que ces voyageurs mexicains sont susceptibles d'injecter dans l'économie canadienne.

Nous constatons que le gouvernement fait des progrès dans l'optimisation de ses ressources. L'annonce du transfert de Passeport Canada du ministère des Affaires étrangères, du Commerce et du Développement (MAECD) à Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) démontre un engagement envers la simplification de la délivrance de documents de voyage pour les citoyens canadiens. Ce transfert ne facilitera toutefois que les déplacements des Canadiens à l'extérieur du pays. Nous espérons que cet engagement à l'égard de la délivrance efficace de documents de voyage vaudra également pour les visas de visiteur dans le cadre d'une stratégie plus vaste visant à rationaliser le système. Par exemple, nous soutenons le passage à l'autorisation de voyage électronique et croyons qu'il facilitera la dispense de visa dans le cas de pays clés comme le Brésil et le Mexique.

Problème no 2 : Réduction des formalités administratives

La technologie a modifié le cheminement vers l'achat pour les voyages d'affaires comme pour les voyages d'agrément. La popularité des sites Web d'aubaines de dernière minute et des réservations en ligne donne à penser que les consommateurs préparent eux-mêmes leur voyage (au lieu de recourir à un agent de voyages), dans des délais plus courts précédant leur départ. En fait, un rapport de 2013 de l'Organisation Mondiale du Tourisme¹⁶ recommande la facilitation de la délivrance des visas comme moyen de stimuler la croissance. Partout au monde, on reconnaît que de lourdes formalités d'entrée entraînent des conséquences sur le plan économique. De nombreux pays allègent ces formalités : les exigences en matière de visa ont diminué de 18 % depuis 2008.¹⁷

Le Canada doit réduire les formalités administratives concernant les demandes de visa et améliorer sa capacité à répondre aux besoins changeants des voyageurs. Un excès de complications amènera les voyageurs à choisir d'autres destinations pour leurs vacances ou leurs congrès. Au cours des entrevues avec des professionnels des voyages de la Chine, de l'Inde, du Brésil et du Mexique, les problèmes suivants ont été relevés :

Formalités administratives : Dépôt obligatoire des passeports et autres problèmes liés aux documents de voyage

Des entrevues avec des professionnels des voyages de nos marchés émergents ont laissé transparaître plusieurs sources d'anxiété et de complications chez les voyageurs potentiels. Différentes procédures relatives aux documents de voyage ont été mentionnées, notamment :

- » Le dépôt obligatoire des passeports pendant tout le traitement de la demande, à l'exception des demandes par voie électronique (il est à noter que pour la demande de visa, cette exigence n'a pas cours aux États-Unis).
- » Les formulaires de demande doivent être soumis soit en anglais, soit en français.¹⁸
- » Tous les documents de référence doivent être soumis dans leur format original (aucune copie acceptée). En outre, certains bureaux des visas exigent que les documents produits dans une autre langue que le français ou l'anglais soient certifiés et accompagnés d'une traduction et d'un affidavit du traducteur.¹⁹
- » Le caractère répétitif et personnel des questions des formulaires de demande.

- » Les exigences relatives à la communication des itinéraires détaillés et de la preuve d'achat des billets d'avion et des réservations d'hôtel longtemps à l'avance engendrent de plus en plus de complications. Si les voyageurs ne sont pas à même de profiter des aubaines de dernière minute en raison des restrictions liées au traitement du visa, il s'ensuit de la frustration et une augmentation du coût de la visite au Canada.

« Nos clients disent se faire même demander quelle école maternelle ils ont fréquentée et quel salaire il touchait à leur premier emploi. Ils ont beau se creuser les méninges : ils ne s'en souviennent pas. Ils préfèrent donc abandonner le processus. »

– Voyageur émetteur de Mexico, Assessment of Visa Processes, TNS Canadian Facts, 2011.

Formalités administratives : Interaction entre les visas et les passeports

Bien que l'industrie du tourisme se soit réjouie de l'avènement du visa de dix ans pour entrées multiples, il est à craindre que le fait de ne pas harmoniser les périodes de validité du visa et du passeport débouche sur des formalités administratives et des retards inutiles. Par exemple, la validité des passeports brésiliens n'est que de cinq ans, et les visas de dix ans pour se rendre au Canada ne peuvent être transférés d'un passeport périmé à un nouveau passeport (comme c'est le cas aux États-Unis), si bien que la politique n'a dans ce cas aucun effet.²⁰

Formalités administratives : Contraintes d'ordre géographique

Actuellement, les demandeurs qui n'ont pas été tenus de se présenter à une entrevue personnelle menée par un agent d'immigration ont le droit de soumettre leurs documents par la poste. En 2013, le Canada a commencé à mettre en place un système de collecte de données biométriques que les ressortissants de 30 nationalités seront tenus de respecter. Bien que ce système simplifie certains aspects du processus, les demandeurs devront tout de même se rendre à un bureau des visas ou à un centre de réception des demandes de visa (CRDV)²¹, où l'on prendra leurs empreintes digitales et leur photo, ce qui entraînera des problèmes d'ordre géographique et des coûts liés au déplacement. Des CRDV itinérants qui se rendent dans des régions éloignées à quelques reprises chaque année peuvent constituer une solution.

Problème no 3 : Réduction du temps d'attente, accès plus facile et qualité de l'information

Le délai de traitement et le taux de rejet sont sans cesse cités comme un des plus grands problèmes à surmonter pour attirer les voyageurs d'affaires et d'agrément au Canada. Des progrès ont été réalisés à plusieurs égards, particulièrement en ce qui touche la mise en œuvre du projet pilote Business Express Program, pour faciliter le déplacement des voyageurs d'affaires, qui permet de traiter en priorité et rapidement les demandes de visa.

Même s'il est indéniable que l'augmentation du nombre de CRDV dans les marchés cibles aura une incidence, les voyageurs émetteurs dans les marchés sont plus ou moins satisfaits de leurs relations avec les CRDV. Les normes de service des CRDV devraient faire l'objet d'une étroite surveillance, puis servir de référence en matière de qualité.

Par exemple, une récente enquête de suivi menée par la CCT auprès de voyagistes au Brésil indique que, dans les faits, le service assuré par les CRDV de ce pays perd en qualité. Bien que les voyagistes tiennent à faire mention de l'aide qu'apportent les agents consulaires, leurs clients indiquent qu'ils doivent subir des retards et que les entreprises engagées en sous-traitance par le gouvernement pour assurer le fonctionnement des CRDV leur fournissent des renseignements erronés. Les fluctuations signalées dans les normes de service au sein des CRDV ont provoqué de la confusion et doublé les délais d'attente, lesquels sont passés de 10 à 15 jours ouvrables à 20 à 30 jours ouvrables, en plus d'entraîner une baisse du taux de conversion des ventes de l'ordre de 8 %.

« VFS (qui assure les services du CRDV en Inde) devrait en fait s'appeler SEV, pour "Service d'entrave aux visas". Ils ne font rien de plus que de jouer les pigeons voyageurs. »

– Voyagiste émetteur de Mumbai, Assessment of Visa Processes, TNS Canadian Facts, 2011.

Délai de traitement des demandes de visa

Si l'on s'appuie sur le temps nécessaire pour traiter 80 % de toutes les demandes complètes, on observe que le délai de traitement des visas de résidents temporaires a augmenté de façon constante au cours de la dernière décennie. Une évaluation du programme des visas de visiteur de CIC datant de 2012 montre en effet qu'entre 2006 et 2010, le délai de traitement a augmenté dans presque 50 % des bureaux, est demeuré stable dans 38 % d'entre eux, et n'a diminué que dans 14 % des bureaux.²²

Figure 3 : Délais de traitement à l'étranger pour les visas de résidents temporaires* (exprimé en jours)²³

	Mexico	São Paulo	Chandigarh	New Delhi	Beijing	Shanghai	Hong Kong	Tous les points de service
2001	2	3		5	10	9	2	4
2002	5	3		4	10	10	10	5
2003	1	3		1	11	13	7	5
2004	0	2		1	9	14	12	5
2005	0	2	7	3	7	11	7	6
2006	0	2	28	3	7	7	6	7
2007	0	3	15	6	8	6	5	8
2008	0	3	10	8	8	7	8	11
2009	3	1	10	7	7	7	1	11
2010	12	3	13	6	4	6	2	12
2011	9	15	32	7	3	14	6	16
2012	11	14	12	3	11	13	6	18

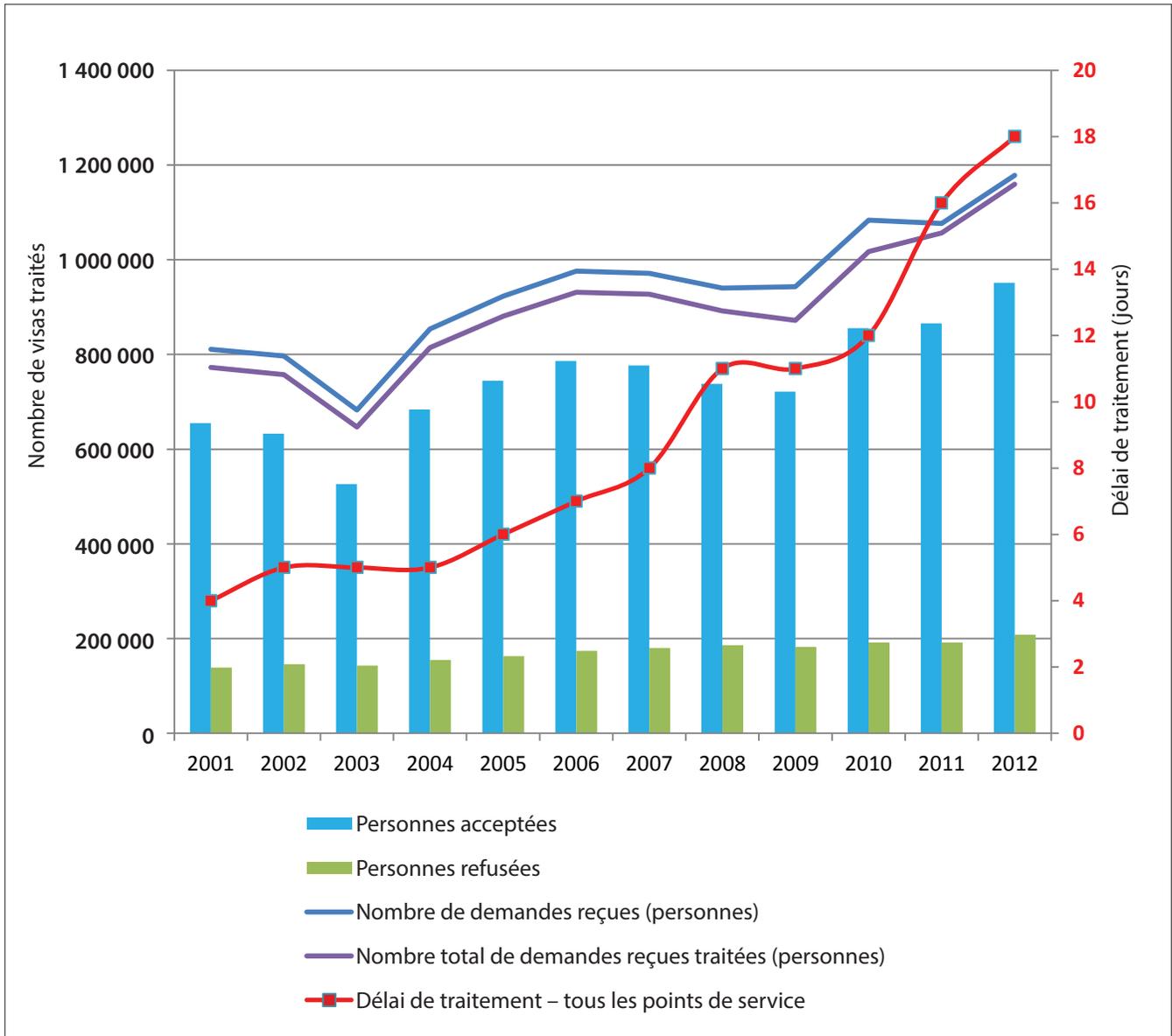
*Le délai de traitement doit se lire comme suit : 80 % des cas ont été traités en x jours ou moins.

Bien que l'on puisse s'attendre à une augmentation momentanée des délais de traitement à mesure que le nombre de demandes augmente, on a pu observer une augmentation disproportionnée et constante des délais de traitement. Par exemple, de 2001 à 2012, le nombre de demandes reçues (en nombre de personnes) a augmenté de 45 %, tandis que les délais de traitement se sont accrus de 350 %.

Figure 4 : Demandes de visa de résidents temporaires reçues et traitées tous les points de service à l'étranger²⁴

	Nombre de demandes reçues (personnes)	Personnes acceptées	Personnes refusées	Nombre total de demandes reçues traitées (personnes)	Délai de traitement – tous les points de service
2001	810 797	655 355	139 007	772 694	4
2008	940 121	737 658	185 830	891 882	11
2012	1 178 168	951 483	208 041	1 159 519	18

Figure 5 : Aperçu des demandes de visas de visiteur 2001-2012²⁵



Centres de réception des demandes de visa dans les marchés prioritaires

Les progrès réalisés par le gouvernement relativement à l’augmentation du nombre de CRDV partout au monde sont remarquables : en 2010, on comptait dans le monde 38 CRDV dans 19 pays, tandis que l’an prochain, en mars, on en comptera plus de 130 dans 96 pays. Toutefois, comme le montre le tableau précédent, les délais de traitement suivent une tendance à la hausse dans les marchés cibles prioritaires. S’il souhaite améliorer le processus pour ses marchés à plus forte croissance, le gouvernement doit viser une augmentation du nombre de CRDV qui soit conforme aux priorités en matière de commerce et de tourisme.

Figure 6 : Centres de réception des demandes de visa dans les marchés prioritaires²⁶

	Pays			
	Chine	Mexique	Inde	Brésil
Emplacement des CRDV	Beijing Shanghai Guangzhou Chongqing Hong Kong (Taïwan)	Mexico City Monterrey Guadalajara	New Delhi Chandigarh Jalandhar Chennai Bangalore Hyderabad Mumbai Ahmedabad Kolkata	Rio de Janeiro Sao Paulo Brasilia
Nombre de CRDV dans le pay	4	3	9	3
Nombre de visiteurs au Canada en 2012 (en milliers)	273,3	257 ²⁷	162,2	78,3
Délais de traitement (CRDV choisis)	Beijing -11 Shanghai -13	Mexico City -11	Chandigarh -12 New Delhi - 3	São Paulo -14

Taux de refus

Le Canada évalue les demandes de visa de résidents temporaires selon les critères suivants : les demandeurs doivent confirmer à un agent d'immigration qu'ils quitteront le Canada à la fin de leur séjour, qu'ils ne prévoient pas travailler ou étudier au Canada sans autorisation et qu'ils ne représentent pas un risque en matière de santé ou de sécurité pour le Canada. Des professionnels des voyages du Brésil, de la Chine, de l'Inde et du Mexique ont indiqué que le fait que l'on n'explique pas aux demandeurs pourquoi leur demande a été refusée constitue un problème récurrent.

« Nous ne savons plus sur quel pied danser. Sur deux demandeurs aux profils similaires, l'un a obtenu le visa, l'autre non. »

– Voyageur émetteur de Beijing, Assessment of Visa Processes, TNS Canadian Facts, 2011.

Au Brésil, le taux d’approbation augmente de façon encourageante, tout comme en Chine. Toutefois, en raison du nombre imposant de visiteurs chinois, nous aimerions voir le taux d’approbation de la Chine s’apparenter à celui du Brésil. Le taux d’approbation en Inde doit s’améliorer de beaucoup. Les demandes présentées dans les CRDV et en ligne feront considérablement diminuer le nombre de demandes refusées en raison de simples erreurs d’écriture (par exemple, demandes incomplètes, documents manquants ou questions mal comprises). Toutefois, le manque d’explications concernant les demandes de visa refusées constitue un problème dont les professionnels des voyages du Brésil, de la Chine, de l’Inde et du Mexique ont fait mention. Nous aimerions dans la mesure du possible que CIC fournisse sur demande une explication détaillée pour justifier le refus d’une demande de visa. Autrement, si les réponses à des demandes de renseignements individuelles soulèvent des inquiétudes sur le plan de la sécurité, un rapport ou une note de service dans lequel sont décrits les problèmes courants pourrait peut-être fournir suffisamment d’information. L’AITC est tout à fait prête à collaborer avec CIC et la CCT pour élaborer un rapport rédigé dans la langue des marchés cibles mentionnés plus haut. Les professionnels des voyages pourraient consulter ce rapport pour s’assurer que les demandes de visa de leurs clients sont remplies aussi rapidement et facilement que possible.

Figure 7 : Taux d’approbation des demandes de visa de résidents temporaires (personnes)²⁸

Année	Brésil	Chine	Inde	Mexique
2001	93 %	83 %	84 %	s.o
2002	92 %	82 %	79 %	s.o
2003	91 %	80 %	77 %	s.o
2004	93 %	83 %	76 %	s.o
2005	93 %	83 %	76 %	s.o
2006	91 %	85 %	79 %	s.o
2007	93 %	83 %	79 %	s.o
2008	93 %	81 %	80 %	s.o
2009	94 %	84 %	76 %	86 %
2010	95 %	86 %	77 %	91 %
2011	95 %	85 %	79 %	90 %
2012	97 %	88 %	77 %	89 %

RAPPORT D'ÉTAPE SUR LES RECOMMANDATIONS DE 2011

À l'automne 2011, la Table ronde nationale sur le tourisme et les voyages (TRNTV) a présenté à CIC six recommandations en vue de résoudre les principaux problèmes associés au processus d'obtention des visas. Depuis la publication du rapport, les deux organisations ont collaboré étroitement et accompli d'importants progrès. Il est à noter que CIC et l'AITC ont établi une solide relation de travail. À titre de représentante des entreprises touristiques du Canada, l'AITC estime que les décisions de CIC relatives aux politiques tiennent compte des préoccupations de l'industrie.

Recommandations de l'AITC	Résultats
<p>1. Établir un « service express » (cinq jours ouvrables au maximum) dans les marchés cibles prioritaires.</p>	<p>DES PROGRÈS S'IMPOSENT</p> <p>Bien que des progrès aient été réalisés à New Delhi, Chandigarh et Shanghai, les délais de traitement étaient d'environ dix jours dans les marchés prioritaires – soit le double de ce que recommandait la TRNTV.</p> <p>Nous estimons toutefois que l'ouverture de nouveaux CRDV et l'adoption du traitement électronique viendront contribuer à l'amélioration du délai de traitement.</p>
<p>2. Permettre le transfert du visa d'un passeport périmé à un nouveau passeport.</p>	<p>DES PROGRÈS S'IMPOSENT</p> <p>Nous réitérons notre recommandation selon laquelle le visa devrait pouvoir être transférable d'un passeport périmé à un nouveau passeport afin de nous mettre au diapason du Royaume-Uni, des États-Unis et de la Nouvelle-Zélande :</p> <ul style="list-style-type: none"> » Royaume-Uni – Il en coûte 105 livres sterling pour présenter une demande pour transférer le visa du passeport périmé au nouveau passeport.²⁹ » États-Unis – Il faut présenter à la fois le passeport périmé, le visa valide et le nouveau passeport.³⁰ » Brésil – Mêmes règles que le Canada.³¹ » Nouvelle-Zélande – Il suffit de remplir un formulaire de demande de transfert.³² » Inde – Des transferts sont possibles.³³
<p>3. Offrir un traitement prioritaire des visas canadiens aux voyageurs en provenance des marchés touristiques sources cibles – le Brésil, la Chine, l'Inde et le Mexique – déjà détenteurs d'un visa valide des États-Unis.</p>	<p>DES PROGRÈS S'IMPOSENT</p> <p>L'AITC comprend la nécessité de conserver une politique d'immigration souveraine. Toutefois, comme le Brésil, la Chine, l'Inde et le Mexique constituent des partenaires de premier plan en matière de voyage et d'échanges commerciaux, nous suggérons que soit examinée la possibilité d'établir un programme de réciprocité relatif aux visas avec le département de la sécurité intérieure des États-Unis (US Department of Homeland Security) dans le cadre du Plan d'action Par-delà la frontière. Voir la recommandation no 6.</p>

<p>4. Ajouter des centres de traitement des visas dans les marchés cibles de la Chine, de l'Inde et du Mexique.</p>	<p>ENCOURAGEANT</p> <p>En février 2012, le ministre Jason Kenney a annoncé que le Canada allait augmenter le nombre de CRDV à 130 d'ici 2014.</p> <p>Cette annonce a réjoui l'AITC, qui invite CIC à mettre l'accent sur l'accroissement de la capacité dans les marchés touristiques cibles.</p>
<p>5. Accélérer l'adoption d'outils électroniques de libre-service pour les demandes de visa afin de s'orienter vers l'autorisation de voyage électronique, comme l'ont fait le Royaume-Uni, les États-Unis et l'Australie.</p>	<p>Encourageant</p> <p>CIC a beaucoup amélioré ses services en ligne. Il est par exemple possible de soumettre une demande en ligne et d'y joindre des documents de référence numérisés. Les guides de demande sont maintenant offerts en langues étrangères.</p> <p>Encouragée par l'engagement de CIC à mettre en œuvre une initiative d'autorisation de voyage électronique, l'AITC presse le gouvernement d'étendre cette initiative aux ressortissants étrangers tenus d'obtenir un visa, comme l'a fait l'Australie.</p>
<p>6. Maintenir une structure de coûts concurrentielle et un financement durable des activités liées aux visas en réinvestissant une part des recettes provenant des visas aux activités qui s'y rattachent.</p>	<p>Encourageant</p> <p>Dans le Budget 2013, le gouvernement a annoncé qu'il allait investir 42 millions de dollars au cours des deux prochaines années afin d'améliorer la capacité de traitement du Programme des résidents temporaires, lequel délivre des visas de visiteur.</p> <p>Bien que de toute évidence, l'AITC accueille favorablement cette annonce, elle invite néanmoins le gouvernement à réaliser des investissements à long terme. Ainsi, pour favoriser l'investissement durable dans les activités relatives aux visas, elle suggère la mise en œuvre d'un programme semblable à celui de Passeport Canada, qui permet d'affecter 25 dollars par passeport aux services consulaires.</p>

NOUVELLES RECOMMANDATIONS

Au cours des dernières années, une collaboration étroite de CIC avec l'AITC et la CCT a permis de nombreuses améliorations au Programme des résidents temporaires. Parmi celles-ci figurent des investissements relatifs à l'établissement de 73 nouveaux CRDV d'ici 2014 et de 42 millions de dollars pour les activités pour les deux prochaines années; des améliorations opérationnelles dont le visa de dix ans pour entrées multiples et la politique d'admissibilité raisonnable; des changements novateurs tels le passage à l'autorisation de voyage électronique et le lancement des demandes en ligne. Le projet pilote Business Express Program, pour faciliter le déplacement des voyageurs d'affaires, marque également une avancée et a suscité les commentaires suivants :

« Il simplifie le processus et incite les clients à se rendre au Canada. Cette initiative contribue à la mise en valeur du Canada. » – Voyagiste mexicain, juillet 2013

« Il représente une nouvelle étape de la promotion du Canada en Inde, où l'on estime que les visas canadiens sont difficiles à obtenir. » – Voyagiste indien, juillet 2013

Bien que des progrès aient été accomplis, il importe pour l'industrie du tourisme que le gouvernement continue d'améliorer le processus de délivrance de documents de voyage aux visiteurs. L'AITC et la CCT échangent sans cesse des points de vue et des données de l'industrie et des marchés afin de surveiller la situation quant au visa dans ces pays. Si nous souhaitons profiter du lucratif marché touristique international, nous devons indéniablement continuer de travailler à la résolution des problèmes liés à la délivrance des visas de visiteur afin de stimuler le tourisme tout en maintenant la sécurité de la population canadienne.

L'AITC recommande que le gouvernement aille de l'avant sur trois plans : réduire les formalités administratives en simplifiant le processus de demande de visa dans certains secteurs; optimiser les partenariats existants en matière de sécurité en examinant la possibilité de se doter d'un programme d'échange de l'information dans le cadre du plan d'action Par-delà la frontière; réinvestir les recettes provenant de l'administration des visas dans le financement continu et durable de CIC.

Recommandation no 1 : Réduction des formalités administratives

L'adoption d'une stratégie de réduction des formalités administratives facilitera le processus de demande de visa et aura des répercussions sur l'ensemble des entreprises touristiques canadiennes, des grands hôtels aux petites entreprises. Plus particulièrement :

1. Levée des exigences de visa pour les ressortissants mexicains et brésiliens

À la suite des événements de 2009, le visa de visiteur est devenu essentiel pour les Mexicains. L'AITC estime toutefois que les changements apportés depuis par le gouvernement à sa politique sur le système d'immigration rendent maintenant cette exigence inutile. En fait, ces modifications ont amélioré le système à un point tel, qu'il y aurait lieu d'envisager la dispense de visa pour d'autres pays, notamment le Brésil.

Le système de sécurité du Canada a été grandement renforcé grâce à des lois qui permettent aux agents d'immigration d'accélérer le traitement des demandes d'asile présentées par des ressortissants de pays « sûrs » et grâce à d'autres mesures comme la collecte de données biométriques pour les demandeurs de visa et l'entrée en vigueur de l'autorisation de voyage électronique permettant de faire l'examen initial de tous les passagers dispensés de l'obligation de visa avant que ceux-ci achètent leur billet d'avion. Le moment est bien choisi pour éliminer l'obligation de visa et recueillir à nouveau les dizaines de millions de dollars de recettes que ces voyageurs sont susceptibles d'injecter dans l'économie canadienne.

Avant la mise en place de l'obligation de visa pour les Mexicains, le nombre de visiteurs pour affaires ou agrément en provenance du Mexique avait connu une hausse spectaculaire de 94,7 % entre 2003 et 2008. Le lien entre l'obligation de visa et le nombre de visiteurs ne fait aucun doute : depuis l'adoption du visa en 2008, le nombre de visiteurs Mexicains a diminué de plus de 50 %, atteignant à peine les 124 500 en 2011.

Nous nous préoccupons en outre du fait que l'obligation de visa pour les Brésiliens rende impossible toute concurrence avec les États-Unis (qui s'emploient pour leur part à supprimer cette exigence) et avec l'Union européenne (qui n'en ont aucune).

« Au vu de la situation, nous avons dû nous tourner vers la Nouvelle-Zélande comme destination où les jeunes peuvent aller étudier l'anglais. »

– Voyagiste émetteur de Mexico, Assessment of Visa Processes, TNS Canadian Facts, 2011.

2. Transfert du visa d'un passeport périmé à un nouveau passeport

L'AITC réitère la recommandation soumise précédemment par la TRNTV, selon laquelle CIC devrait permettre le transfert du visa d'un passeport périmé à un nouveau passeport. Au Brésil, les voyageurs font valoir que puisque le passeport brésilien n'est valide que pour cinq ans, le visa de dix ans pour entrées multiples n'est d'aucune utilité.³⁴ Puisque les États-Unis, le Royaume-Uni, la Nouvelle-Zélande et l'Australie autorisent le transfert du visa – nombre d'entre eux utilisant ce service pour générer des recettes supplémentaires –, il y a tout lieu de croire que la sécurité et l'intégrité du programme ne sont pas compromises.

3. Adoption du visa virtuel – Autorisation de voyage électronique internationale

L'AITC appuie le plan du gouvernement visant la mise en œuvre, en 2015, de l'initiative d'autorisation de voyage électronique pour les pays dispensés de l'obligation de visa. Elle incite toutefois le gouvernement à élargir ce plan pour y inclure le visa virtuel de visiteur comme l'ont fait les autorités australiennes. Ce visa remplacerait la vignette apposée à l'intérieur du passeport et serait directement relié aux systèmes mondiaux de réservation informatisée des sociétés aériennes et de l'industrie du voyage.

Toute société aérienne commerciale et tout navire de croisière international qui se rend en Australie a l'obligation de s'assurer auprès des autorités australiennes que les voyageurs disposent d'un visa de ce pays avant d'autoriser l'embarquement.³⁵

Recommandation no 2 : Optimisation des infrastructures de sécurité actuelles

Souvent, les voyageurs d'affaires ou d'agrément sont des citoyens du monde qui visitent plus d'un pays à la fois. En fait, 32,5 % des visiteurs entrent au Canada en passant par les États-Unis.³⁶ Grâce à l'entente Par-delà la frontière, les deux pays échangent d'ores et déjà des renseignements sur la sécurité. Signé par les États-Unis et le Canada en décembre 2012 dans le cadre de cette entente, le traité sur l'échange de renseignements en matière d'immigration établit l'infrastructure de base de l'échange de renseignements en matière d'immigration nécessaire à la simplification de la collecte et de l'analyse des documents de voyage des visiteurs. L'AITC suggère que CIC « évite de réinventer la roue » et optimise les partenariats actuels du Canada en matière de sécurité :

1. Programme de réciprocité Canada-États-Unis en matière de visas

Selon la CCT, les voyageurs long-courriers tendent de plus en plus à visiter deux pays durant leurs vacances. Or, nombre d'entre eux (les voyageurs du Brésil, de la Chine, de l'Inde et du Mexique) sont tenus de présenter un visa à l'entrée. L'AITC y voit l'occasion, pour le Canada et les États-Unis, d'optimiser leur processus de délivrance des visas en travaillant de concert. Compte tenu des progrès réalisés dans le cadre du programme Par-delà la frontière en ce qui concerne l'échange de renseignements, nos pays se trouvent dans une situation idéale pour envisager la création d'un visa commun. Mis à l'essai au Royaume-Uni et en Irlande, le programme d'exemption des visas de court séjour permettant aux détenteurs d'un visa valide pour l'un de ces pays de visiter l'autre sans devoir présenter de nouvelle demande de visa s'est avéré fructueux.³⁷

2. Transit sans visa

CIC et l'ASFC ont d'ores et déjà mis sur pied le programme de transit sans visa (TSV) et le programme sur le transit des Chinois (PTC), lequel permet à certains ressortissants étrangers de faire escale au Canada lorsqu'ils voyagent par avion à destination des États-Unis. Le fait d'élargir le programme en y incluant d'autres pays accroîtra le transport aérien et réduira le prix des déplacements par avion pour les personnes en visite au Canada.

Recommandation no 3 : Réinvestissement dans le système de traitement des visas

De plus en plus de voyageurs internationaux qui visitent le Canada proviennent de pays qui ne sont pas dispensés de l'obligation de visa. Bien que cette obligation ait été imposée par mesure de sécurité, elle empêche de légitimes voyageurs d'affaires et d'agrément d'entrer au Canada et d'y dépenser de l'argent. L'AITC a été heureuse d'apprendre qu'un investissement de 42 millions de dollars sur deux ans (annoncé dans le Plan d'action économique 2013) serait consacré à CIC. Elle invite en outre le gouvernement à réinvestir dans le système une partie des 347 millions de dollars³⁸ perçus chaque année grâce aux frais pour les services d'immigration. Un financement durable à long terme pour CIC et son Programme des résidents temporaires faciliterait l'accès au pays et soutiendrait le tourisme (le secteur d'exportation de services le plus important au pays).

Plus particulièrement, l'AITC presse le gouvernement de mettre en place aussi rapidement que possible un système d'autorisation de voyage électronique pour les pays touchés par l'obligation de visa et pour ceux qui en sont dispensés. Un investissement dans la numérisation des processus se révélera fructueux, puisqu'il fera économiser au gouvernement temps et argent. Par exemple, la numérisation permettra le traitement des documents à un emplacement central. Pour les hautes périodes touristiques, durant les mois d'été, des étudiants canadiens pourraient être embauchés dans le cadre du Programme fédéral d'expérience de travail étudiant (PFETE) afin de prendre part, au Canada, au traitement des demandes numérisées. Cette solution réduirait les retards dans les CRDV et les consulats des marchés.

-
- 1 Organisation Mondiale du Tourisme (2013). Baromètre du tourisme mondial, janvier 2013.
 - 2 Statistique Canada (2013). Indicateurs nationaux du tourisme, 2013.
 - 3 Neumayer, E. (2010). « Visa Restrictions and Bilateral Travel », *The Professional Geographer*, 62(2), p. 171-181.
 - 4 Selon l'étude de Neumayer, l'obligation de visa peut entraîner une diminution de 31 % des visites et, en 2012, quelque 770 800 visiteurs du Brésil, de la Chine, de l'Inde et du Mexique ont visité le Canada. En supprimant cette obligation, nous pourrions nous attendre à accueillir 238 948 visiteurs supplémentaires. Et puisque ces visiteurs perdus dépenseraient en moyenne 1565,50 dollars, l'économie canadienne se trouve privée de 375 millions de dollars.
 - 5 Commission canadienne du tourisme (2013). Rapport annuel, 2012.
 - 6 Affaires étrangères, du Commerce et du Développement du Canada (sans date). Guide des contrôles à l'exportation du Canada. Gouvernement du Canada. Tiré du site http://www.international.gc.ca/controls-controles/about-a_propos/expor/guide-2011.aspx?lang=fra.
 - 7 Législation (Justice) (sans date). Liste des marchandises et technologies d'exportation contrôlée. Gouvernement du Canada. Tiré du site : <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-89-202/page-2.html>.
 - 8 Organisation Mondiale du Tourisme (2013). Baromètre du tourisme mondial, 2012.
 - 9 Organisation Mondiale du Tourisme (2013). Les pays du monde aux dépenses touristiques les plus élevées, 2012.
 - 10 Le nombre de visiteurs en 2008 renseigne de façon plus précise sur le potentiel du marché mexicain. Au milieu de 2009, le Canada a imposé au Mexique des exigences en matière de visa. En 2012, le nombre annuel de visiteurs mexicains commençait à peine à marquer une remontée, après un recul de 55 % en 2010, et à atteindre les niveaux antérieurs aux exigences de visa.
 - 11 Neumayer, E. (2010). « Visa Restrictions and Bilateral Travel », *The Professional Geographer*, 62(2), p. 171-181.
 - 12 Selon l'étude de Neumayer, l'obligation de visa peut entraîner une diminution de 31 % des visites et, en 2012, quelque 770 800 visiteurs du Brésil, de la Chine, de l'Inde et du Mexique ont visité le Canada. En supprimant cette obligation, nous pourrions nous attendre à accueillir 238 948 visiteurs supplémentaires. Et puisque ces visiteurs perdus dépenseraient en moyenne 1 565,50 dollars, l'économie canadienne se trouve privée de 375 millions de dollars.
 - 13 Commission canadienne du tourisme (2011). Veille touristique mondiale : Rapport sur le Brésil.
 - 14 Commission canadienne du tourisme (2011). Évaluation des processus d'obtention de visa.
 - 15 Citoyenneté et Immigration Canada (2012). Évaluation du programme des visas de visiteur de CIC. P. v.
 - 16 Organisation Mondiale du Tourisme (2013). Visa facilitation: Stimulating economic growth and development through tourism.
 - 17 Idem. En 2008, 77 % de la population mondiale devait se procurer un visa pour voyager à l'étranger, 6 % devait s'en procurer un (sur support papier ou électronique) à l'arrivée, et 17 % n'en avait pas besoin; en comparaison, en 2012, 63 % de la population devait se munir d'un visa, 16 % devait s'en procurer un à l'arrivée, 18 % n'en avait pas besoin et 2 % devait se munir d'un visa électronique.
 - 18 Les demandeurs du Mexique ont maintenant le droit de soumettre leur demande originale en espagnol, mais devront la faire traduire sur demande.
 - 19 En septembre 2011, Citoyenneté et Immigration Canada a cessé complètement d'exiger des documents certifiés, la traduction et l'affidavit signé par le traducteur. Aujourd'hui, seuls certains bureaux des visas exigent des documents certifiés et la traduction par un traducteur professionnel.
 - 20 Commission canadienne du tourisme et AITC (2013). Questionnaire dans les marchés.

-
- 21 Des entreprises privées autorisées par le gouvernement du Canada assurent le fonctionnement des centres de réception des demandes de visa (CRDV). Le personnel des CRDV passe les demandes en revue pour s'assurer qu'elles sont complètes, et perçoit les frais en plus d'assurer d'autres services. Les bureaux des visas sont des représentants du gouvernement canadien à l'étranger. Ils reçoivent les demandes, que ce soit directement ou par l'intermédiaire d'un CRDV, et sont autorisés à délivrer des visas ou à les refuser à un demandeur.
- 22 Citoyenneté et Immigration Canada (2012). Évaluation du programme des visas de visiteur de CIC. 21.
- 23 Citoyenneté et Immigration Canada (mai 2013). Temporary Resident Visa Overseas Processing Times, SGDDI no 3188438.
- 24 Citoyenneté et Immigration Canada (mai 2013). Temporary Resident Visa Applications Finalized Abroad for Selected Countries of Citizenship, SGDDI no 3305751.
- 25 Données compilées par l'AITC et tirées des rapports SGDDI no 3305751 et SGDDI no 3188438 de CIC.
- 26 Pour ce qui est des marchés prioritaires, on prévoit ajouter un nouveau CRDV en Inde (Pune) et un autre en Chine (Hong Kong).
- 27 Le nombre de visiteurs en 2008 renseigne de façon plus précise sur le potentiel du marché mexicain. Au milieu de 2009, le Canada a imposé au Mexique des exigences en matière de visa. En 2012, le nombre annuel de visiteurs mexicains commençait à peine à marquer une remontée, après un recul de 55 % en 2010, et à atteindre les niveaux antérieurs aux exigences de visa.
- 28 Citoyenneté et Immigration Canada (mai 2013). Temporary Resident Visa Applications Received and Processed Overseas Monthly from 2001-2012, SGDDI no 3296424.
- 29 Agence britannique de gestion des frontières (sans date). Transferring your immigration status to a biometric residence permit. Page d'accueil du gouvernement du Royaume-Uni. Source : <http://www.ukba.homeoffice.gov.uk/visas-immigration/while-in-uk/transfer-visa-to-passport/>.
- 30 Bureau des affaires consulaires des États-Unis (sans date). Questions about Visas?, Département d'État des États-Unis. Source : <http://www.ukba.homeoffice.gov.uk/visas-immigration/while-in-uk/transfer-visa-to-passport/>
- 31 Consulat général du Brésil à San Francisco (sans date). Foire aux questions. Ministerio das Relacoes Exteriores. Source : <http://www.ukba.homeoffice.gov.uk/visas-immigration/while-in-uk/transfer-visa-to-passport/>.
- 32 <http://www.immigration.govt.nz/NR/rdonlyres/855DB3EF-81F1-4193-B941-5F0A7D3D7578/0/INZ1023.pdf>.
- 33 Tavis (CRDV) (sans date). « India Visa Validity ». <http://india.travis.com/VisaInstructions.aspx?CitizenshipID=US&CountryID=in&TravelerTypeID=TTV&ResidenceID=US>
- 34 Commission canadienne du tourisme et AITC (2013). Questionnaire dans les marchés.
- 35 Ministère de l'Immigration et de la Citoyenneté (sans date). About your Visa. Gouvernement australien. Tiré du site <http://www.immi.gov.au/visas/about-your-visa.htm>
- 36 M. Dubreuil, CCT, communication personnelle, 27 mai 2013.
- 37 Bureau des visas (sans date). Irish Short-stay Visa Waiver Programme. Ambassade d'Irlande. Tiré du site : <http://www.inis.gov.ie/en/INIS/Visa%20Waiver%20Programme%20Information%20Note%20March%202012.pdf/Files/Visa%20Waiver%20Programme%20Information%20Note%20March%202012.pdf>.
- 38 Citoyenneté et Immigration Canada (2012). États financiers pour l'exercice terminé le 31 mars 2012. Gouvernement du Canada. <http://www.cic.gc.ca/francais/ressources/publications/finances/etat2012.asp>