

aussi l'élément humain qui est très important : la vie de plus de 100 000 personnes est en suspens pendant qu'elles attendent que leur cas soit réglé. Le Comité estime que le programme doit être rationalisé; nos recommandations sont soigneusement conçues pour aider le gouvernement à atteindre cet objectif.

DOTATION ET FORMATION

Pour exécuter un programme d'une telle ampleur, il a fallu embaucher et former un grand nombre de nouveaux employés. Le Comité a appris qu'environ la moitié des employés qui travaillent actuellement à Toronto occupaient leur poste depuis moins d'un an. Il s'ensuit que la formation revêt une très grande importance. Le Comité a d'ailleurs pu constater lui-même que les instructions émanant de l'administration centrale n'étaient pas toujours expliquées bien clairement aux agents. En effet, un agent inexpérimenté qu'il interrogeait lui a donné deux fois une mauvaise réponse. La situation est d'autant plus inquiétante que l'agent d'immigration avait consulté son surveillant avant de répondre à l'une des questions posées. Le Comité recommande donc que l'on fasse davantage d'efforts pour assurer la formation et le contrôle de tous les employés. La direction doit veiller à ce que les directives soient claires et qu'elles soient suivies de façon uniforme.

Le Comité recommande également de faire en sorte que les effectifs soient au complet le plus tôt possible. Actuellement, les membres de la Section du statut ne sont pas tous pleinement occupés, à leur grand regret, parce qu'il n'y a pas suffisamment d'arbitres pour constituer des équipes complètes. Si l'on veut garantir une productivité élevée et utiliser à fond les 51 salles d'audience dont dispose le programme, il faut 57 personnes à la Section du statut, 66 arbitres et 78 agents de présentation des cas. Pour y arriver, il faudrait engager sept autres membres de la Section du statut, 24 arbitres et 21 agents de présentation des cas. Le Comité recommande de doter ces postes dans les meilleurs délais.

Des témoins ont également informé le Comité que le moral des employés était bas. Le Comité ne s'est pas penché directement sur cette question, mais il comprend très bien que des nouveaux employés chargés d'administrer un programme complexe après avoir reçu une formation minimale, font face à beaucoup de stress. En outre, on semble avoir fixé à beaucoup d'employés des objectifs irréalistes sur le plan du nombre de demandes instruites. On espère que les recommandations du Comité précitées en ce qui concerne l'accroissement des effectifs et de la formation, et les suggestions qu'il fait ci-dessous pour simplifier la procédure aideront les employés qui subissent un stress excessif.