



JAN. 31 JANV. 2022
SESSIONAL PAPER
DOCUMENT PARLEMENTAIRE
8555-441-125
HOUSE OF COMMONS
CHAMBRE DES COMMUNES

**ORDER/ADDRESS OF THE HOUSE OF COMMONS
ORDRE/ADRESSE DE LA CHAMBRE DES COMMUNES**

Q-125	Mr. Brunelle-Duceppe (Lac-Saint-Jean)	Nov 30, 2021 / Le 30 nov. 2021
-------	---------------------------------------	--------------------------------

RETURN BY THE LEADER OF THE GOVERNMENT IN THE HOUSE OF COMMONS
DÉPÔT DU LEADER DU GOUVERNEMENT À LA CHAMBRE DES COMMUNES

Mr. Lamoureux

PRINT NAME OF SIGNATORY
INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE

SIGNATURE
MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY
MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

January 31, 2022 / Le 31 janvier 2022

(TABLED FORTHWITH /DÉPOSÉ AUSSITÔT)



INQUIRY OF MINISTRY

DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"

PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./N° DE LA QUESTION Q-125	BY / DE Mr. Brunelle-Duceppe (Lac-Saint-Jean)	DATE November 30, 2021
---	--	---------------------------

Reply by the Minister of Immigration, Refugees and Citizenship
Réponse du ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté

The Honourable Sean Fraser

PRINT NAME OF SIGNATORY
INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE

SIGNATURE
MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY
MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

With regard to the Chinook tool used by Immigration, Refugees and Citizenship Canada (IRCC) in the processing of study permits and temporary visas: (a) why has the use of Chinook not been publicly disclosed; (b) who developed this tool and why; (c) how does the tool work; (d) what are the different steps in its use; (e) has the tool been subject to one or more cybersecurity audits and, if so, by which firm or individual; (f) why is its use not disclosed directly to immigration applicants; (g) why can't details of decisions made using the tool be saved or retained in some way; (h) what oversight does IRCC provide to ensure that immigration officers use the tool correctly; (i) what data is processed using the tool; (j) how are immigration applications ranked and based on what indicators; (k) what efficiency gains does Chinook provide; (l) what keywords or indicators are most likely to increase the risk level of an application; (m) what keywords or indicators are most likely to lead to a refusal of an application; (n) what do we know about the algorithms used by the tool; (o) why have refusal rates for study permit applications increased significantly since the tool was implemented in March 2018; (p) what guidance is provided to IRCC staff about using the tool; (q) what visa offices, in Canada and abroad, use Chinook, broken down by office; (r) in (q), what version of Chinook is used; (s) what visa offices processing study permit and temporary visa applications, in Canada and abroad, do not use Chinook; (t) in (s), why; and (u) was the Minister of Immigration, Refugees and Citizenship at the time of Chinook's implementation consulted about its implementation?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

☒

TRANSLATION
TRADUCTION

☐

Insofar as Immigration, Refugees and Citizenship Canada (IRCC) is concerned:

- (a) Chinook is a tool that is used to support a more user-friendly and streamlined experience that does not fundamentally change how applications are processed. As this tool is Excel-based – software that is used widely and for a variety of purposes across the department – there has been no requirement to disclose its use, as it has not changed how applications are processed. There is no list provided to applicants of the software that is used to process applications.
- (b) Chinook was developed by Immigration, Refugees and Citizenship Canada (IRCC) to increase efficiency, consistency and to improve client service by reducing processing times by decreasing the impacts of system and broadband latency.
- (c) Chinook displays information stored in the Global Case Management System (GCMS) in a more user-friendly way, allowing for increased productivity. All decisions, interactions with clients and visa issuance are recorded in GCMS, which remains the system of record. Chinook simplifies pure administrative steps that occur after decision allowing them to be done in bulk. All application decisions and reasons for decision are recorded in GCMS. While Chinook is a standalone tool, there is functionality that allows for the direct import of officer actions prepared in Chinook to GCMS.
- (d) Chinook is built in a modular structure that administratively supports different steps in the process of assessing an application by presenting information that assists processors with steps such as file management, indicator management, pre and post decision management. Chinook administratively supports different steps in the application process through built in functionality.
- (e) In August 2019, a Privacy Risk Assessment was conducted. In January 2020, a Security Assessment Report was conducted and an Authorization Decision Letter was signed in February 2020.
- (f) Chinook is a tool that is used to support a more user-friendly and streamlined experience that does not fundamentally change how applications are processed. As this tool is Excel-based –

software that is used widely and for a variety of purposes across the department, there has been no requirement to disclose its use as it has not changed the application process. There is no list provided to applicants of the software that is used to process applications.

- (g) All decisions made by officers are recorded in GCMS as the system of record. This is the case regardless of whether Chinook is used to assist in processing an application or not. A record is kept of all applications processed with the assistance of Chinook in GCMS, but Chinook does not store any data or decisions. This is a privacy-centric approach, so that IRCC is not creating a new database of personal information.
- (h) GCMS is the system of record. All application decisions made by the officer are recorded in this system. Chinook is a complementary tool that streamlines the administrative steps that would otherwise be required in the processing of applications. Chinook users within processing offices provide all necessary training and support related to Chinook, prior to other officers having access to the tool. Supplementary support is available through the use of standardized training materials, such as user manuals and recorded training videos.
- (i) Temporary Resident application information is extracted from the client's submitted application in GCMS and presented within Chinook. Instead, it streamlines the administrative steps that would otherwise be required if applications were processed directly within the GCMS environment.
- (j) Temporary Resident applications are not ranked, as there is no ranking system in Chinook.
- (k) In December 2020, quantitative performance of Chinook was measured for overseas migration offices. The results determined there was an 18-30% gain in efficiency, decreasing the impacts of system and broadband latency.
- (l) There are no risk levels integrated into Chinook.
- (m) The Immigration Refugee Protection Act and Regulations (IRPA/IRPR) are the basis for the decisions rendered by officers. Decisions are based on the officer review and made by the officer. Chinook is only a complementary tool that streamlines administrative steps that would otherwise be required in the processing of applications. Chinook does not change the way decisions are made, and it is always the officer—not the Chinook spreadsheet—who makes final decisions and provides the rationale for them.
- (n) There are no algorithms in Chinook.
- (o) It is important to note that refusal and approval rates will vary from year to year. It is up to the applicant to satisfy the officer that they meet the requirements for a visa and the type of permit they wish to be granted. All applications are considered on a case-by-case basis on the specific facts presented by the applicant.
- (p) Chinook users within processing offices provide all necessary training and support related to Chinook, prior to other officers having access to the tool. Supplementary support is available through the use of standardized training materials, such as user manuals and recorded training videos.
- (q) Abu Dhabi, Abuja, Accra, Amman, Ankara, Bangalore, Bangkok, Beijing, Beirut, Bogota, Bucharest, Buenos Aires, Cairo, Chandigarh, Colombo, Dakar, Dar-es-Salaam, Guangzhou, Ho Chi Minh City, Hong Kong, Islamabad, Jakarta, Kingston, Kyiv, Lima, London, Manila, Mexico, Moscow, Nairobi, New Delhi, Paris, Port of Spain, Pretoria, Rabat, Riyadh, Rome, Sao Paulo, Seoul, Shanghai, Singapore, Sydney, Tokyo, Tunis, Vienna, Warsaw, Washington, Rapid Response Operations Centre, Case Processing Centre – Ottawa.
- (r) The Microsoft Excel-based version of Chinook is used. Approximately 30 users continue to test the Microsoft Azure Cloud version of Chinook.
- (s) The following processing offices process temporary resident applications, but do not use Chinook at this time: Algiers, Havana, Los Angeles, Miami, New York, Tel Aviv, in-Canada local IRCC offices.
- (t) Chinook is not a mandatory tool.
- (u) Yes.



INQUIRY OF MINISTRY

DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"

PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./N° DE LA QUESTION	BY / DE	DATE
Q-125	M. Brunelle-Duceppe (Lac-Saint-Jean)	Le 30 novembre 2021

Reply by the Minister of Immigration, Refugees and Citizenship
Réponse du ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté

L'honorable Sean Fraser

PRINT NAME OF SIGNATORY INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE	SIGNATURE MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE
--	--

QUESTION

En ce qui concerne l'outil Chinook, utilisé par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) lors du traitement des demandes de permis d'études et de visas temporaires : a) pourquoi l'utilisation de Chinook n'a pas été divulguée publiquement; b) qui a mis sur pied cet outil et pour quelle raison; c) comment fonctionne l'outil; d) quelles sont les différentes étapes de son utilisation; e) l'outil a-t-il fait l'objet d'une ou de plusieurs vérifications de cybersécurité et, le cas échéant, par quel firme ou individu; f) pourquoi son utilisation n'est-elle pas divulguée directement aux candidats à l'immigration; g) pourquoi certains des détails entourant les décisions prises à l'aide de l'outil ne peuvent-ils pas être sauvegardés ou conservés d'une quelconque façon; h) quelle surveillance IRCC fournit-il afin de s'assurer que les agents d'immigration utilisent l'outil correctement; i) quelles données sont traitées à l'aide de l'outil; j) de quelle façon les demandes d'immigration sont-elles classées et à partir de quels indicateurs; k) quels sont les gains d'efficacité que permet Chinook; l) quels mots-clés ou indicateurs sont les plus susceptibles de faire augmenter le niveau de risque d'une demande; m) quels mots-clés ou indicateurs sont les plus susceptibles de mener à un refus d'une demande; n) que savons-nous à propos des algorithmes utilisés par l'outil; o) comment se fait-il que les taux de refus pour les demandes de permis d'étude aient augmenté considérablement depuis la mise en place de l'outil en mars 2018; p) quelles consignes sont fournies aux employés d'IRCC au sujet de l'utilisation de l'outil; q) quels bureaux des visas, au Canada ou à l'étranger, utilisent Chinook, ventilés par bureau; r) en q), quelle version de Chinook est utilisée; s) quels bureaux des visas traitant des demandes de permis ou de visas temporaires, au Canada ou à l'étranger, n'utilisent pas Chinook; t) en s), pour quelle raison; u) le ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté en poste à l'époque de l'implémentation de Chinook avait-il été consulté concernant sa mise en place?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

TRANSLATION
TRADUCTION

En ce qui concerne Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) :

- a) Chinook est un outil qui est utilisé pour offrir une expérience plus conviviale et simplifiée sans pour autant modifier radicalement la manière dont les demandes sont traitées. Comme cet outil est basé sur Excel – un logiciel largement utilisé dans tout le ministère pour divers besoins – il n'y avait pas d'obligation de divulguer son utilisation. Aucune liste des logiciels utilisés pour le traitement des demandes n'est fournie aux demandeurs.
- b) Chinook a été développé par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) dans le but d'accroître l'efficacité et l'uniformité et d'améliorer le service à la clientèle en réduisant les délais de traitement en diminuant les répercussions de la latence du système et de la connexion large bande.
- c) Chinook displays information stored in the Global Case Management System (GCMS) in a more user-friendly way, allowing for increased productivity. All decisions, interactions with clients and visa issuance are recorded in GCMS, which remains the system of record. Chinook simplifies à proprement parler administrative steps that occur after decision allowing them to be done in bulk. Toutes les décisions relatives aux demandes et les motifs des décisions sont consignés dans le SMGC. Bien que Chinook soit un outil autonome, il existe une fonctionnalité qui permet d'importer directement dans le SMGC les actions des agents préparées dans Chinook.
- d) Chinook est construit selon une structure modulaire qui prend en charge administrativement différentes étapes du processus d'évaluation d'une demande en présentant des renseignements qui aident les responsables du traitement avec les étapes telles que la gestion des dossiers et des indicateurs ainsi que la gestion avant et après la décision. Sur le plan

administratif, Chinook prend en charge différentes étapes du processus de présentation des demandes grâce à des fonctionnalités intégrées.

- e) En août 2019, une évaluation des risques relatifs à la protection des renseignements personnels a été menée. En janvier 2020, un rapport d'évaluation de la sécurité a été produit, et une lettre de décision en matière d'autorisation a été signée en février 2020.
- f) Chinook est un outil qui est utilisé pour offrir une expérience plus conviviale et simplifiée sans pour autant modifier radicalement la manière dont les demandes sont traitées. Comme cet outil est basé sur Excel – un logiciel largement utilisé dans tout le ministère pour divers besoins – il n'y avait pas d'obligation de divulguer son utilisation. Aucune liste des logiciels utilisés pour le traitement des demandes n'est fournie aux demandeurs.
- g) Toutes les décisions des agents sont consignées dans le SMGC, qui sert de système d'enregistrement des données. C'est le cas, que Chinook soit utilisé pour appuyer le traitement d'une demande ou non. Les décisions sont prises et consignées dans le SMGC, car il s'agit du système de conservation des dossiers. Un enregistrement de toutes les demandes traitées avec l'aide de Chinook est conservé, mais Chinook ne sauvegarde aucune donnée ni décision. Il s'agit d'une approche axée sur la protection des renseignements personnels, dans le cadre de laquelle IRCC ne crée pas de nouvelle base de données de renseignements personnels.
- h) Le SMGC est le système de conservation des dossiers. Toutes les décisions relatives aux demandes y sont consignées. Chinook est un outil complémentaire qui simplifie les étapes administratives qui seraient autrement requises dans le traitement des demandes. Les utilisateurs de Chinook dans les bureaux de traitement offrent toute la formation et le soutien nécessaires liés à Chinook avant que les autres agents aient accès à l'outil. Du soutien supplémentaire peut être obtenu au moyen de matériel de formation normalisé, comme des manuels d'utilisation et des vidéos de formation enregistrées.
- i) Les renseignements sur les demandes de résidence temporaire sont extraits des demandes soumises par les clients et présentés dans Chinook. Les renseignements présentés dans Chinook sont tous disponibles dans le SMGC d'IRCC, qui demeure le système de conservation des dossiers. Chinook ne remplace pas le SMGC. Il rationalise plutôt les étapes administratives qui seraient autrement nécessaires si les demandes étaient traitées directement dans l'environnement du SMGC.
- j) Les demandes de résidence temporaire ne sont pas classées, car il n'y a pas de système de classement dans Chinook.
- k) En décembre 2020, le rendement quantitatif de Chinook a été mesuré pour les bureaux de migration à l'étranger. Les résultats ont démontré qu'il offrait un gain d'efficacité de 18 à 30 %. Les résultats ont démontré que l'utilisation de Chinook améliore l'uniformité dans la prise de décision et permet d'effectuer une gestion et une répartition plus efficaces de la charge de travail.
- l) Il n'y a pas de niveaux de risque intégrés dans Chinook.
- m) La Loi sur l'immigration et le statut de réfugié et le Règlement sur l'immigration et la protection des réfugiés (LIPR/RIPR) constituent le fondement des décisions rendues par les agents. Les décisions sont fondées sur un examen effectué par des agents. Chinook est un outil complémentaire qui simplifie les étapes administratives qui seraient autrement requises dans le traitement des demandes.
- n) Il n'y a pas d'algorithmes dans Chinook.
- o) Il est important de souligner que les taux de refus et d'approbation varient d'une année à l'autre. Il incombe au demandeur de convaincre l'agent qu'il répond aux exigences pour l'obtention d'un visa et du type de permis qu'il souhaite obtenir. Toutes les demandes sont évaluées au cas par cas en fonction des faits particuliers que présente le demandeur.
- p) Les utilisateurs de Chinook dans les bureaux de traitement offrent toute la formation et le soutien nécessaires liés à Chinook avant que les autres agents aient accès à l'outil. Du soutien supplémentaire peut être obtenu au moyen de matériel de formation normalisé, comme des manuels d'utilisation et des vidéos de formation enregistrées.
- q) Abou Dhabi, Abuja, Accra, Amman, Ankara, Bangalore, Bangkok, Pékin, Beyrouth, Bogota, Bucarest, Buenos Aires, Le Caire, Chandigarh, Colombo, Dakar, Dar es-Salaam, Guangzhou, Hô Chi Minh-Ville, Hong Kong, Islamabad, Jakarta, Kingston, Kiev, Lima, Londres, Manille, Mexico, Moscou, Nairobi, New Delhi, Paris, Port of Spain, Pretoria, Rabat, Riyad, Rome, Sao Paulo, Séoul, Shanghai, Singapour, Sydney, Tokyo, Tunis, Vienne, Varsovie, Washington, Centre des opérations de réponse rapide, Centre de traitement des demandes – Ottawa.
- r) La version Microsoft Excel de Chinook est utilisée. Environ 30 utilisateurs continuent de tester la version Microsoft Azure Cloud de Chinook.
- s) Les bureaux de traitement suivants traitent les demandes de résidence temporaire, mais n'utilisent pas Chinook : Alger, La Havane, Los Angeles, Miami, New York, Tel-Aviv, bureaux locaux d'IRCC au Canada.

- t) Chinook n'est pas un outil obligatoire.
- u) Oui.