



ARCHIVED - Archiving Content

Archived Content

Information identified as archived is provided for reference, research or recordkeeping purposes. It is not subject to the Government of Canada Web Standards and has not been altered or updated since it was archived. Please contact us to request a format other than those available.

ARCHIVÉE - Contenu archivé

Contenu archivé

L'information dont il est indiqué qu'elle est archivée est fournie à des fins de référence, de recherche ou de tenue de documents. Elle n'est pas assujettie aux normes Web du gouvernement du Canada et elle n'a pas été modifiée ou mise à jour depuis son archivage. Pour obtenir cette information dans un autre format, veuillez communiquer avec nous.

This document is archival in nature and is intended for those who wish to consult archival documents made available from the collection of Public Safety Canada.

Some of these documents are available in only one official language. Translation, to be provided by Public Safety Canada, is available upon request.

Le présent document a une valeur archivistique et fait partie des documents d'archives rendus disponibles par Sécurité publique Canada à ceux qui souhaitent consulter ces documents issus de sa collection.

Certains de ces documents ne sont disponibles que dans une langue officielle. Sécurité publique Canada fournira une traduction sur demande.

Automne 2013



Rapport du vérificateur général du Canada

CHAPITRE 5

Prévenir l'entrée illégale au Canada



Bureau du vérificateur général du Canada

BVG

Avis au lecteur : Le Bureau du vérificateur général du Canada a décidé de modifier sa terminologie à la suite de l'adoption des nouvelles normes d'audit. À titre d'exemple, le lecteur remarquera que le terme « vérification » a été remplacé par « audit » dans le présent chapitre.

Dans le présent Rapport, le genre masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

Le Rapport est également diffusé sur notre site Web à l'adresse www.oag-bvg.gc.ca.

Pour obtenir des exemplaires de ce rapport et d'autres publications du Bureau du vérificateur général, adressez-vous au :

Bureau du vérificateur général du Canada
Centre de distribution
240, rue Sparks
Ottawa (Ontario)
K1A 0G6

Téléphone : 613-952-0213, poste 5000, ou 1-888-761-5953

Télécopieur : 613-943-5485

Numéro pour les malentendants (ATS seulement) : 613-954-8042

Courriel : distribution@oag-bvg.gc.ca

This document is also available in English.

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, représentée par le Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux, 2013.

N° de catalogue FA1-2013/2-5F-PDF

ISBN 978-0-660-21462-7

ISSN 1701-5421

CHAPITRE 5

Prévenir l'entrée illégale au Canada

Rapport d'audit de performance

Le présent rapport fait état des résultats d'un audit de performance réalisé par le Bureau du vérificateur général du Canada en vertu de la *Loi sur le vérificateur général*.

Un audit de performance est une évaluation indépendante, objective et systématique de la façon dont le gouvernement gère ses activités et ses ressources et assume ses responsabilités. Les sujets des audits sont choisis en fonction de leur importance. Dans le cadre d'un audit de performance, le Bureau peut faire des observations sur le mode de mise en œuvre d'une politique, mais pas sur les mérites de celle-ci.

Les audits de performance sont planifiés, réalisés et présentés conformément aux normes professionnelles d'audit et aux politiques du Bureau. Ils sont effectués par des auditeurs compétents qui :

- établissent les objectifs de l'audit et les critères d'évaluation de la performance;
- recueillent les éléments probants nécessaires pour évaluer la performance en fonction des critères;
- communiquent les constatations positives et négatives;
- tirent une conclusion en regard des objectifs de l'audit;
- formulent des recommandations en vue d'apporter des améliorations s'il y a des écarts importants entre les critères et la performance évaluée.

Les audits de performance favorisent une fonction publique soucieuse de l'éthique et efficace, et un gouvernement responsable qui rend des comptes au Parlement et à la population canadienne.

Table des matières

Points saillants	1
Introduction	5
Responsabilité à l'égard de la prévention des entrées illégales	6
Gestion à la frontière fondée sur le risque	6
Constatations de l'audit antérieur	7
Objet de l'audit	8
Observations et recommandations	9
Contrôle frontalier aux points d'entrée	9
Le nombre de voyageurs non munis des documents réglementaires qui sont admis à bord de vols à destination du Canada devrait être mieux mesuré	9
L'Agence ne reçoit pas toute l'information sur les voyageurs aériens qui est exigée par la loi	10
Malgré ses bonnes pratiques, le nouveau programme national de ciblage rate encore certaines cibles	13
L'Agence a peu amélioré le suivi des avis de surveillance liés à l'immigration depuis 2007	14
Les données de l'Agence sur la performance des contrôles de l'admissibilité aux points d'entrée sont incomplètes	16
L'Agence n'a pas défini dans quelle mesure ses systèmes d'information destinés à l'application de la loi en matière d'immigration devaient être disponibles	17
Contrôle frontalier entre les points d'entrée	19
La GRC manque d'information pour suivre le taux de succès de ses activités d'application de la loi à la frontière	19
Répartition des ressources	22
L'Agence élabore des plans d'activités intégrés pour orienter la répartition des ressources	23
La GRC n'utilise pas de données sur la performance pour orienter la répartition des ressources	23
Conclusion	24
À propos de l'audit	26
Annexe	
Tableau des recommandations	30

Prévenir l'entrée illégale au Canada

Points saillants

Qu'avons-nous examiné?

Il est illégal d'entrer au Canada sans se présenter à un agent des services frontaliers à un point d'entrée désigné. On considère que des ressortissants étrangers entrent illégalement lorsqu'ils répondent aux critères qui définissent l'interdiction d'entrée en territoire canadien dans la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*, par exemple lorsqu'ils présentent de faux renseignements. Des ressortissants étrangers interdits de territoire au Canada peuvent être autorisés à entrer temporairement au pays sous certaines conditions, par exemple à condition de quitter le Canada avant une date précise.

L'Agence des services frontaliers du Canada est responsable de prévenir les entrées illégales aux points d'entrée. Elle utilise divers moyens et méthodes adaptés à chaque mode de transport pour évaluer le risque qu'un voyageur soit interdit de territoire et décider de l'admettre ou non au pays. La Gendarmerie royale du Canada (GRC) est responsable d'appliquer la loi lorsque des personnes traversent illégalement la frontière entre des points d'entrée. Elle compte sur le renseignement, les patrouilles et des techniques de surveillance pour détecter les entrées illégales.

Au cours de l'exercice 2011-2012, l'Agence a contrôlé 98,7 millions de voyageurs aux points d'entrée. Environ le tiers était des ressortissants étrangers. Cela signifie qu'en moyenne, 90 000 ressortissants étrangers sont entrés au Canada chaque jour. Au cours de la même année, l'Agence a refusé l'entrée à 54 000 personnes aux points d'entrée, en plus d'en intercepter 4 000 autres à l'étranger. La GRC a de son côté intercepté 1 277 personnes qui s'étaient introduites illégalement au Canada entre des points d'entrée.

Nous avons examiné si les moyens et méthodes que nous avons sélectionnés permettent de prévenir l'entrée illégale de personnes au Canada. Nous cherchions notamment à savoir comment le gouvernement s'y prend pour décider où et comment investir ses ressources pour prévenir l'entrée illégale au pays. Nous nous sommes attardés essentiellement aux moyens et méthodes qu'utilisent l'Agence et la GRC.

Nous avons aussi tenu compte d'initiatives prévues dans la stratégie conjointe Canada-États-Unis, ou Plan d'action « Par-delà la frontière » de 2011, qui visent à changer certains des moyens et méthodes visés par cet audit. Nous avons vérifié si les initiatives qui s'appuient sur les moyens et méthodes visés dans l'audit sont conçues pour résoudre les problèmes de rendement de ces moyens et méthodes.

Les travaux d'audit dont il est question dans le présent chapitre ont été terminés le 30 août 2013. La section intitulée **À propos de l'audit**, à la fin du chapitre, donne des précisions sur l'exécution de l'audit.

Pourquoi est-ce important?

Ne pas réussir à prévenir l'entrée illégale, c'est compromettre la frontière canadienne, le programme d'immigration et la sécurité de la population canadienne. Les entrées illégales sont un lourd fardeau pour les contribuables. Les autorités doivent parfois consacrer temps, ressources et efforts pour repérer les individus considérés comme une menace importante à la sécurité de la population canadienne. Le gouvernement n'a pas estimé le coût des entrées illégales, mais selon Citoyenneté et Immigration Canada, chaque demandeur d'asile débouté, dont certains sont entrés illégalement au Canada, coûte environ 26 000 \$ aux contribuables. Ensemble, l'Agence et la GRC consacrent chaque année plus ou moins 728 millions de dollars aux activités liées au contrôle de la frontière.

La prévention de l'entrée illégale est une priorité stratégique du gouvernement fédéral, surtout depuis les attaques terroristes perpétrées contre les États-Unis le 11 septembre 2001. Cette priorité a été reconfirmée en 2012, dans la stratégie de lutte contre le terrorisme du gouvernement.

Qu'avons-nous constaté?

- Souvent, les moyens et méthodes utilisés pour recueillir, surveiller et évaluer l'information visant à prévenir l'entrée illégale de personnes au Canada ne fonctionnent pas comme prévu. Par conséquent, des personnes qui constituent un risque pour la sécurité de la population canadienne ont réussi à entrer illégalement au pays.
- L'Agence a fait des progrès importants depuis notre audit de 2007 en mettant en œuvre son programme national de ciblage. Il demeure cependant que l'Agence ne reçoit pas toujours des transporteurs aériens l'information dont elle a besoin pour cibler efficacement les voyageurs à risque élevé. Par exemple, notre analyse d'un échantillon de 306 voyageurs a révélé qu'aucune information préalable sur les voyageurs n'avait été fournie pour 17 personnes et que celle fournie sur les autres voyageurs ne suffisait souvent pas pour évaluer entièrement les risques avant l'arrivée. De plus, 8 % des cibles ont

été ratées, ce qui signifie que les sujets de ces cibles n'ont pas été contrôlés au point d'entrée comme ils devaient l'être.

- L'Agence a fait peu de progrès depuis 2007 en ce qui a trait au suivi des résultats des avis de surveillance visant les voyageurs à risque élevé connus. De plus, elle ne fait toujours pas le suivi des avis de surveillance ratés, et elle ne saisit pas les résultats de tous les avis de surveillance interceptés. Notre analyse révèle que 15 % des avis de surveillance ont été ratés.
- Les mesures dont se sert l'Agence pour évaluer la performance de ses activités visant à prévenir l'entrée de personnes non munies des documents réglementaires et son programme de détermination de l'admissibilité aux points d'entrée ne donnent pas une appréciation véritable de l'efficacité de ces contrôles. Par exemple, la mesure reflétant le nombre de voyageurs admis à bord de vols à destination du Canada sans avoir les documents réglementaires n'inclut pas tous les voyageurs non munis des documents réglementaires. Les mesures des résultats du programme de détermination de l'admissibilité aux points d'entrée excluent les cas pour lesquels l'examen du voyageur n'a pas été complété et qui constituent donc des entrées illégales au pays. L'Agence n'a pas l'information dont elle a besoin pour savoir si ses actions protègent la frontière en réduisant le nombre de personnes qui entrent illégalement au pays.
- La GRC ne dispose pas de l'information dont elle a besoin pour évaluer l'efficacité de ses activités d'interception. Elle ne recueille ni ne rapporte systématiquement les données sur le nombre d'entrées illégales connues de personnes qui n'ont pas été appréhendées. Selon les données de diverses sources que nous avons analysées, les équipes intégrées de la police des frontières ont intercepté environ 50 % des entrées illégales connues, tandis que les équipes de la sûreté maritime en ont intercepté environ 80 %. À défaut de recueillir systématiquement des données sur les résultats obtenus, il est impossible d'établir un taux d'interception acceptable ou de savoir si les ressources sont réparties aussi efficacement que possible pour prévenir l'entrée illégale au pays.

Réaction des entités — Les entités acceptent toutes nos recommandations. Une réponse détaillée suit chacune des recommandations du chapitre.

Introduction

5.1 Selon la *Loi sur les douanes* et la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*, quiconque cherche à entrer au Canada doit d'abord faire une déclaration à un agent de l'Agence des services frontaliers du Canada (l'Agence) à un point d'entrée désigné et répondre véridiquement à ses questions. L'agent des services frontaliers décide si la personne peut entrer au Canada. Les citoyens canadiens et les résidents permanents sont autorisés à entrer après que l'agent a vérifié leur statut, tandis que les ressortissants étrangers doivent remplir les conditions prescrites. Ces derniers ne peuvent être admis s'ils sont interdits de territoire pour l'un des motifs précisés dans la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*, par exemple pour des raisons de sécurité (comme l'espionnage ou le terrorisme), pour atteinte aux droits de la personne ou aux droits internationaux, ou pour criminalité. Des ressortissants étrangers interdits de territoire au Canada peuvent être autorisés à entrer temporairement au pays s'ils acceptent de remplir certaines conditions, comme celle de quitter le Canada avant une date précise. Quiconque ne respecte pas ces conditions est entré illégalement au Canada.

5.2 La prévention de l'entrée illégale est une priorité stratégique du gouvernement fédéral, surtout depuis les attaques terroristes perpétrées contre les États-Unis le 11 septembre 2001. En 2004, la politique canadienne de sécurité nationale prévoyait que la défense contre l'entrée illégale soit au cœur des intérêts du Canada. En 2010, le gouvernement fédéral a élaboré une stratégie pour lutter contre le passage de clandestins et la migration illégale. Dans le Plan d'action « Par-delà la frontière » de 2011, les gouvernements du Canada et des États-Unis se sont fixé les buts communs de « reconnaître les personnes inadmissibles et leur refuser l'accès au périmètre ». Plus récemment, la Stratégie antiterroriste de 2012 accorde la priorité aux activités du gouvernement qui visent les actions suivantes :

- empêcher les personnes interdites de territoire d'entrer au Canada;
- protéger le Canada contre des menaces terroristes à la frontière;
- empêcher le passage de clandestins.

5.3 Ne pas réussir à prévenir l'entrée illégale, c'est compromettre la frontière canadienne, le programme d'immigration et la sécurité de la population canadienne. De plus, les entrées illégales représentent un fardeau important pour les contribuables. Par exemple, les autorités doivent consacrer temps, ressources et efforts pour repérer les individus considérés comme une menace importante à la sécurité de la

population canadienne. Même si le gouvernement n'a pas estimé le coût des entrées illégales, Citoyenneté et Immigration Canada évalue que chaque demandeur d'asile débouté, dont certains sont entrés illégalement au Canada, coûte environ 26 000 \$ aux contribuables.

Responsabilité à l'égard de la prévention des entrées illégales

5.4 L'Agence des services frontaliers du Canada et la Gendarmerie royale du Canada (GRC) sont chargées d'identifier et d'intercepter, le cas échéant, les personnes qui tentent d'entrer illégalement au Canada. Ces deux organismes doivent recueillir de l'information sur quiconque entre au pays, de même que le lieu, le moment et la raison pour laquelle cette personne entre au Canada.

5.5 L'Agence est responsable de la prévention des entrées illégales aux points d'entrée. Elle compte sur divers moyens et méthodes pour évaluer le risque que représente chacun des voyageurs et pour prendre les décisions d'admission qui s'imposent. La GRC est responsable de l'application de la loi lorsque des personnes franchissent illégalement la frontière entre des points d'entrée. Les deux organismes comptent sur les renseignements recueillis par des sources locales, canadiennes et internationales.

Gestion à la frontière fondée sur le risque

5.6 Conformément aux politiques sur la gestion du risque du Conseil du Trésor, l'Agence et la GRC doivent prendre des décisions fondées sur le risque pour contenir la menace des entrées illégales. Une gestion à la frontière fondée sur le risque aide les décideurs à optimiser la répartition des ressources afin d'atténuer les risques.

5.7 **L'Agence des services frontaliers du Canada** — Le programme d'évaluation du risque de l'Agence cible les voyageurs qui pourraient être interdits de territoire le plus tôt possible avant leur arrivée à un point d'entrée au Canada. Cela consiste à lancer des **avis de surveillance** et, dans le cas des voyageurs aériens, à collecter de l'information avant leur arrivée. Le programme de détermination de l'admissibilité de l'Agence fait également appel au jugement des agents des services frontaliers aux points d'entrée pour identifier et intercepter les personnes interdites de territoire.

5.8 Au cours de l'exercice 2011-2012, l'Agence a contrôlé 98,7 millions de voyageurs aux points d'entrée, dont environ le tiers était des ressortissants étrangers. Cela signifie qu'en moyenne, 90 000 non-Canadiens sont entrés au Canada chaque jour.

Avis de surveillance — Message automatisé saisi dans les systèmes informatiques de l'Agence des services frontaliers du Canada à l'intention des agents qui travaillent aux points d'entrée des modes de transport aérien, terrestre et maritime. Un avis de surveillance identifie une personne, une entreprise, un moyen de transport ou des marchandises qui pourraient constituer une menace pour la santé, la sécurité et la sûreté des Canadiens ou pour l'économie ou l'environnement du Canada.

Cette même année, l'Agence a refusé l'entrée à 54 000 personnes aux points d'entrée, en plus d'en intercepter 4 000 autres à l'étranger. L'Agence a consacré 117 millions de dollars au programme d'évaluation des risques et 583 millions de dollars au programme de détermination de l'admissibilité. Ces sommes correspondent à environ la moitié du budget total de l'Agence pour l'exercice 2011-2012. Elles couvrent à la fois le contrôle des voyageurs et des marchandises. L'Agence ne rend pas compte de ces deux types de contrôle séparément.

Équipe intégrée de la police des frontières — Équipe interorganismes canado-américaine qui identifie les personnes et les organisations impliquées dans le crime organisé, enquête sur elles et les intercepte entre les points d'entrée.

Équipe de la sûreté maritime — Équipe intégrée qui patrouille à la frontière maritime dans les Grands Lacs et dans la Voie maritime du Saint-Laurent. Les équipes sont formées d'agents de la GRC et de la Garde côtière canadienne.

5.9 La Gendarmerie royale du Canada — La gestion du risque à la GRC vise à réduire l'activité criminelle touchant les Canadiens. En plus du crime organisé, l'Évaluation des menaces de 2011 des **équipes intégrées de la police des frontières** a établi la migration irrégulière et le passage de clandestins comme des risques pour la sécurité à la frontière. La GRC considère les personnes qui entrent illégalement au pays entre les points d'entrée comme présentant un risque élevé, puisque leurs intentions sont inconnues. Pour atténuer ces risques, les équipes intégrées de la police des frontières recueillent et analysent de l'information afin de diriger les agents vers les endroits près de la frontière où se déroulent des activités illégales. Les **équipes de la sûreté maritime** exercent une fonction semblable dans certaines voies navigables.

5.10 Au cours de l'exercice 2011-2012, la GRC a intercepté 1 277 personnes entrées illégalement au Canada entre des points d'entrée et a consacré 28 millions de dollars aux équipes de la police des frontières et de la sûreté maritime. Les équipes de la GRC chargées de l'application de la loi ont été informées des entrées illégales par divers moyens, comme des caméras de surveillance, des patrouilles de routine ou des signalements de l'Agence des services frontaliers du Canada, des autorités frontalières américaines ou du public. La GRC a intercepté les immigrants illégaux et les a conduits au point d'entrée le plus près. Elle a également arrêté et mis en détention des personnes soupçonnées de faciliter les entrées illégales.

Constatations de l'audit antérieur

5.11 Lors de l'audit présenté dans le Rapport de la vérificatrice générale du Canada (octobre 2007), chapitre 5, « Assurer la sécurité et l'ouverture de nos frontières », nous avons examiné si la méthode utilisée par l'Agence des services frontaliers du Canada pour gérer la frontière reposait sur l'évaluation des menaces et des risques et si elle permettait d'obtenir les niveaux voulus d'ouverture et de sécurité à la frontière. Nous avons recommandé à l'Agence de terminer l'élaboration d'un cadre de gestion intégrée des risques pour orienter la prestation des

services frontaliers et d'améliorer ses activités de ciblage et d'examen. Nous avons recommandé notamment que l'Agence :

- améliore son approche fondée sur le risque pour la prestation des services frontaliers intégrés et utilise cette approche comme point de départ pour répartir ses ressources et cibler ses efforts en matière d'application de la loi;
- améliore le contrôle, la consignation des résultats et le suivi des avis de surveillance et élabore des mesures afin de s'assurer que l'information est recueillie et partagée comme il se doit;
- consigne les résultats de ses inspections et les utilise pour améliorer sa capacité de repérer et d'inspecter les personnes et les marchandises à risque élevé.

5.12 L'approche de la gestion des frontières de la GRC n'avait jamais fait l'objet de travaux d'audit.

Objet de l'audit

5.13 L'audit avait pour objectif de déterminer si les moyens et méthodes du gouvernement que nous avons sélectionnés préviennent l'entrée illégale de personnes au Canada au sens de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* et de la *Loi sur les douanes*. Nos travaux d'audit ont consisté à examiner la façon dont le gouvernement fédéral décide où et comment il investit ses ressources pour empêcher les gens d'entrer illégalement au pays.

5.14 Le gouvernement compte sur un ensemble de moyens et de méthodes pour tenter de prévenir les entrées illégales. Les contrôles peuvent être pris bien avant le départ du voyageur pour le Canada et se poursuivre longtemps après son arrivée. Notre audit a porté sur les contrôles suivants : le contrôle effectué par le personnel des transporteurs aériens au point de départ pour intercepter les personnes non munies des documents réglementaires en route vers le Canada; les décisions d'interdiction de territoire prises aux points d'entrée; ainsi que les activités d'application de la loi qui se déroulent entre les points d'entrée.

5.15 Les moyens et les méthodes que nous avons examinés sont essentiellement ceux de l'Agence des services frontaliers du Canada et de la GRC puisqu'il s'agit des principaux organismes fédéraux chargés de prévenir les entrées illégales au Canada ou d'intervenir, le cas échéant. Nous nous sommes également penchés sur les rôles d'orientation et de soutien d'autres organismes fédéraux.

5.16 La section intitulée **À propos de l'audit**, à la fin du chapitre, donne des précisions sur l'objectif, l'étendue, la méthode et les critères de l'audit.

Observations et recommandations

Contrôle frontalier aux points d'entrée

Information préalable sur les voyageurs — Les renseignements personnels d'un voyageur, c'est-à-dire son nom, sa date de naissance, son sexe, sa citoyenneté ou sa nationalité et les données sur ses documents de voyage.

Dossier passager — Les données portant sur la réservation et l'itinéraire du voyageur, comme le type de billet, la date du voyage et le nombre de valises.

Selon l'alinéa 148(1)a) de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*, il est interdit aux transporteurs d'amener au Canada des personnes qui ne sont pas munies des documents réglementaires. Selon le paragraphe 279(1) du *Règlement sur l'immigration et la protection des réfugiés*, le non-respect de cette exigence peut entraîner l'imposition de frais administratifs.

5.17 Nous avons examiné les contrôles ci-dessous, qui sont utilisés par l'Agence des services frontaliers du Canada pour prévenir l'entrée illégale de personnes au Canada, aux points d'entrée; l'objectif de chacun des contrôles; de même que la façon dont l'Agence fait le suivi de sa performance. Dans le cas de certains contrôles, nous avons examiné un échantillon représentatif pour en évaluer le fonctionnement :

- arrivants non munis des documents réglementaires;
- **information préalable sur les voyageurs (IPV)** et **dossier passager (DP)**;
- ciblage des passagers aériens;
- avis de surveillance;
- détermination de l'admissibilité.

Le nombre de voyageurs non munis des documents réglementaires qui sont admis à bord de vols à destination du Canada devrait être mieux mesuré

5.18 L'Agence veut réduire le nombre de passagers aériens qui arrivent au Canada sans avoir les documents de voyages exigés pour entrer légalement au pays. Les personnes qui tentent ce type d'entrée sont des arrivants non munis des documents réglementaires. Conformément au *Règlement sur l'immigration et la protection des réfugiés*, l'Agence impose des frais administratifs aux transporteurs aériens lorsque les agents des services frontaliers interceptent de tels voyageurs aux points d'entrée, car les transporteurs n'auraient pas dû admettre ces passagers à bord de leurs avions.

5.19 Le Règlement prévoit également les circonstances dans lesquelles les frais ne sont pas imposés aux transporteurs, par exemple lorsqu'un voyageur non muni des documents réglementaires accepte de quitter le Canada sans délai. Dans certains cas, l'Agence ne tient pas non plus le transporteur aérien responsable d'avoir admis un voyageur se rendant au Canada, comme lorsque le voyageur s'est servi de documents de voyage authentiques obtenus frauduleusement.

5.20 Nous avons constaté que le nombre total d'arrivants non munis des documents réglementaires enregistrés dans le système d'information de l'Agence avait augmenté de 1 % pendant la période visée par notre audit, passant de 2 471 au cours de l'exercice 2011-2012 à 2 508 à l'exercice 2012-2013. Ces chiffres englobent les deux catégories ci-dessous :

- Les cas où les transporteurs aériens ont été tenus responsables de l'admission : L'Agence se sert de ces données pour mesurer la performance du programme. Pour la même période de deux ans, l'Agence a déclaré une baisse de 2 % du nombre de tels cas, qui est passé de 2 232 à 2 184. Elle effectue une assurance qualité considérable pour vérifier l'exactitude de ces chiffres.
- Les cas où les transporteurs aériens n'ont pas été tenus responsables de l'admission : Bien que l'Agence ne se serve pas de ces données pour mesurer la performance de son programme, nous avons constaté que le nombre de cas était passé de 239 à 324 (une hausse de 36 %) au cours de ces deux exercices. Nous avons également constaté que le personnel du renseignement de l'Agence examinait ces chiffres de façon ponctuelle.

5.21 Malgré le nombre relativement peu élevé de cas qu'elle comporte, la deuxième catégorie est importante puisqu'elle révèle que la fraude est de plus en plus subtile. Il devient difficile pour le personnel des transporteurs aériens de déceler des documents de voyage qui sont faux. Si l'Agence tenait compte des données des deux catégories ci-dessus pour mesurer la performance de son programme, elle disposerait de l'information dont elle a besoin pour savoir si le nombre d'arrivants non munis des documents réglementaires diminue. Des fonctionnaires de l'Agence nous ont dit qu'ils envisageaient d'inclure des renseignements plus complets dans de prochaines mesures de la performance du programme.

L'Agence ne reçoit pas toute l'information sur les voyageurs aériens qui est exigée par la loi

5.22 Selon le *Règlement sur l'immigration et la protection des réfugiés*, tous les transporteurs aériens commerciaux sont tenus de remettre à l'Agence l'information préalable sur les voyageurs et les données du dossier passager avant l'arrivée du vol au Canada. L'Agence analyse ces données au moyen de deux processus parallèles – le ciblage fondé sur des scénarios et le ciblage en fonction de la liste des vols – afin

Cible — Message automatisé entré dans les systèmes informatiques de l'Agence des services frontaliers du Canada par son Centre national de ciblage à l'intention des agents, surtout ceux travaillant aux points d'entrée du mode de transport aérien. Un passager qui correspond à une cible doit être intercepté et faire l'objet d'un examen.

d'identifier et de **cibler** les voyageurs pouvant constituer une menace pour la sûreté et la sécurité du Canada. Le ciblage fondé sur des scénarios est un processus automatisé d'évaluation des risques, alors que le ciblage en fonction de la liste des vols est un processus manuel. L'Agence envisage de recourir davantage au premier processus.

5.23 Nous avons analysé un échantillon représentatif d'information sur 306 voyageurs arrivés au Canada entre septembre et novembre 2012 afin de vérifier si l'Agence avait reçu à temps les données complètes relatives à l'information préalable sur les voyageurs et au dossier passager. Nous avons constaté que, puisque des éléments de données relatifs au dossier passager étaient manquants, 35 passagers (11 %) n'avaient pas fait l'objet d'une évaluation fondée sur des scénarios et que 258 passagers (84 %) avaient fait l'objet d'une telle évaluation, mais au moyen de certains scénarios seulement.

5.24 Les agents de ciblage peuvent aussi examiner manuellement l'information préalable sur les voyageurs et le dossier passager. Si les données relatives au dossier passager ne sont pas disponibles, les agents peuvent créer une cible à partir de l'information préalable sur les voyageurs en utilisant ce processus manuel. L'Agence n'a pu nous dire le pourcentage de vols examinés, mais le volume rend impossible l'examen manuel de tous les vols qui arrivent au Canada; les agents de ciblage se fondent plutôt sur des indicateurs de risque pour sélectionner les vols à analyser. Par conséquent, pour certains passagers, l'évaluation des risques n'est pas effectuée au moyen du ciblage fondé sur le scénario ni du ciblage en fonction de la liste des vols. Dans notre échantillon, nous avons constaté qu'aucune information préalable sur les voyageurs n'avait été fournie pour 17 passagers (6 %).

5.25 Malgré des données incomplètes, l'Agence a déclaré qu'en moyenne, le taux de conformité concernant les transmissions de données effectuées par les transporteurs aériens était de 99 % au cours de l'exercice 2011-2012. En fait, l'Agence considère qu'un transporteur aérien observe les règles s'il fournit l'information préalable sur les voyageurs à bord d'un vol, que les données soient complètes ou non. Le taux de conformité ne tient pas compte du dossier passager, même si ces données sont importantes pour les processus de ciblage de l'Agence. En outre, pour chaque vol, l'Agence ne détermine pas si elle possède de l'information sur tous les passagers. Par conséquent, la mesure de performance brosse un tableau inexact du taux de conformité des transporteurs aériens. Plus important encore, le ciblage des passagers aériens ne peut fonctionner sans des données de qualité relatives à l'information préalable sur les voyageurs et au dossier passager.

5.26 Trois initiatives prévues dans le Plan d'action commun Canada-États-Unis « Par-delà la frontière » de 2011 devraient apporter des changements aux moyens et aux méthodes utilisés pour prévenir l'entrée illégale de personnes au Canada :

- La nouvelle initiative interactive d'information préalable sur les voyageurs exigera que les données sur les voyageurs à bord de vols commerciaux soient fournies jusqu'à 72 heures avant le départ. L'exigence doit entrer en vigueur à l'automne 2015.
- Le Système de données sur les entrées et les sorties utilisera le manifeste des passagers pour les vols en partance du Canada afin d'enregistrer les personnes qui sortent du pays. Un système doit être élaboré d'ici le 30 juin 2014.
- L'initiative du ciblage au moyen de scénarios amélioré automatisera davantage le système de ciblage de l'Agence fondé sur les données relatives au dossier passager. L'initiative doit être en place en octobre 2013.

5.27 Bien que ces trois initiatives dépendent énormément de l'information préalable, aucune d'elles ne prévoit l'amélioration de la qualité des données. Cependant, pendant notre audit, l'Agence a élaboré un plan d'action visant à améliorer la qualité des données relatives à l'information préalable sur les voyageurs et au dossier passager. Le plan d'action prévoit davantage de suivi systématique et de rapports, de même que la communication des résultats aux transporteurs aériens. Il doit entrer pleinement en vigueur d'ici juin 2014.

5.28 Recommandation — L'Agence des services frontaliers du Canada devrait, d'ici l'échéance prévue de juin 2014, mettre en œuvre son plan d'action pour améliorer la qualité des données relatives à l'information préalable sur les voyageurs et au dossier passager.

Réponse de l'Agence — Recommandation acceptée. L'Agence des services frontaliers du Canada procède actuellement à la mise en œuvre d'un plan d'action exhaustif visant à améliorer la qualité des données qu'elle reçoit des transporteurs étrangers dans le cadre de son programme Information préalable sur les voyageurs et Dossier passager. Ce plan sera entièrement mis en œuvre d'ici le 30 juin 2014. Il aura pour effet de donner de meilleures directives aux compagnies aériennes concernant la collecte et la communication d'information préalable sur les voyageurs et le dossier passager et de leur fournir régulièrement un rapport sur la façon dont elles s'acquittent de leurs obligations et sur la qualité des données qu'elles fournissent. De plus, dans le cadre du plan d'action, l'Agence mettra en place un système de surveillance automatisé qui lui

permettra de prendre connaissance rapidement des problèmes relatifs à la qualité des données qu'elle reçoit.

L'Agence se servira de ces nouveaux outils pour améliorer la qualité de l'information préalable sur les voyageurs et du dossier passager. Elle veillera à ce que les exigences découlant des lois et règlements soient mieux respectées et continuera à infliger des sanctions administratives pécuniaires pour s'assurer que les compagnies aériennes fournissent l'information obligatoire. À long terme, dans le cadre des initiatives visant à moderniser « la frontière », l'Agence continuera d'examiner attentivement les occasions d'améliorer la qualité de l'information demandée.

Malgré ses bonnes pratiques, le nouveau programme national de ciblage rate encore certaines cibles

5.29 Lorsque l'Agence reçoit l'information préalable sur les voyageurs et le dossier passager, les données sont analysées par les systèmes automatisés de ciblage et par les agents de ciblage en vue d'identifier, avant leur arrivée, les voyageurs aériens qui constituent une menace à la sécurité du Canada.

5.30 Dans notre rapport d'audit de 2007, « Assurer la sécurité et l'ouverture de nos frontières », nous recommandions que l'Agence veille à ce que les agents de ciblage consignent systématiquement les motifs de toutes leurs décisions de **renvoi** pour examen, que les agents consignent les résultats des examens et que cette information serve à améliorer la détection des personnes à risque élevé. L'Agence avait accepté nos recommandations et avait répondu qu'elle ferait, entre autres mesures, le suivi des résultats consignés et qu'elle allait s'en servir pour améliorer à l'avenir les renvois des personnes aux fins d'examen.

5.31 À la suite de nos recommandations, l'Agence a inauguré un nouveau programme national de ciblage au cours de l'exercice 2012-2013. Nous avons constaté que de grandes améliorations avaient été apportées à ce programme. Ainsi, des procédures normales d'exploitation et une formation officielle ont été mises au point, ainsi qu'un cadre de mesure et de suivi systématiques de la performance du programme. Nous avons analysé un échantillon représentatif de 49 cibles créées en mars et en avril 2013, et nous avons constaté que les agents de ciblage consignaient systématiquement les motifs des renvois. Nous avons également constaté que, comparativement à nos conclusions de 2007, les agents des services frontaliers aux points d'entrée faisaient une bien meilleure saisie des résultats des examens. Lorsque les cibles avaient été examinées à l'inspection secondaire, les résultats avaient été saisis conformément aux exigences, sauf dans un cas.

Renvoi — Décision de faire passer de l'aire d'inspection primaire à l'aire d'inspection secondaire un voyageur arrivant au pays à un point d'entrée afin qu'il subisse un examen complémentaire.

5.32 Par ailleurs, nous avons constaté que 45 des 49 cibles (92 %) avaient été renvoyées de l'aire d'inspection primaire à l'aire d'inspection secondaire, comme il se devait, mais que 4 cibles avaient été ratées. Celles-ci avaient été créées pour les motifs suivants : passage de clandestins, interdiction de territoire pour criminalité (deux cibles) et fraude à l'immigration. Dans deux cas, les voyageurs avaient été admis au Canada sans avoir subi l'examen complémentaire requis. Dans les deux autres cas, aucune trace informatique n'indiquait que les personnes étaient passées par le point d'entrée. L'Agence a expliqué que ces deux personnes n'avaient peut-être pas embarqué dans l'avion après leur enregistrement. Il est possible aussi qu'elles aient utilisé des moyens frauduleux pour entrer et n'aient pas été identifiées à leur arrivée. L'Agence considère tout de même ces deux cas comme des cibles ratées. Elle les avait aussi identifiés grâce à son processus de suivi.

L'Agence a peu amélioré le suivi des avis de surveillance liés à l'immigration depuis 2007

5.33 Les avis de surveillance visent à intercepter les personnes représentant un risque élevé qui tentent d'entrer au Canada et qui sont liées à des activités comme le terrorisme, le crime organisé ou la migration irrégulière. Dans notre audit de 2007, nous recommandions à l'Agence d'améliorer le contrôle, la consignation des résultats et le suivi des avis de surveillance. L'Agence avait accepté cette recommandation et répondu qu'elle allait améliorer le contrôle et le suivi des avis de surveillance.

5.34 Pour mesurer la performance des avis de surveillance et en faire le suivi, l'Agence se sert du pourcentage de personnes renvoyées à l'inspection secondaire à la suite d'un avis de surveillance, puis interdites de territoire. Or, nous avons constaté qu'il manquait les données nécessaires pour évaluer la performance. Le principal système informatique utilisé par l'Agence pour délivrer des avis de surveillance liés à l'immigration, le **Système de soutien des opérations des bureaux locaux** (SSOBL), n'enregistre pas les interceptions. Les avis de surveillance liés à l'immigration peuvent également être entrés dans le **Système intégré d'exécution des douanes** (SIED), mais il n'existe aucune politique officielle qui oriente cette pratique. Nous avons constaté que les avis de surveillance étaient entrés dans l'un ou l'autre des systèmes, ou dans les deux. Le SIED enregistre les interceptions, et l'Agence vérifie si les résultats des examens sont consignés dans le système et s'ils sont complets. Quoi qu'il en soit, cette vérification ne porte que sur les avis de surveillance liés à l'immigration saisis dans le SIED. De plus, sauf pour une région, aucune donnée sur les avis de surveillance ratés n'est incluse dans les documents de suivi.

Système de soutien des opérations des bureaux locaux — Système de Citoyenneté et Immigration Canada utilisé par l'Agence des services frontaliers du Canada pour appliquer la loi en matière d'immigration.

Système intégré d'exécution des douanes — Système utilisé par l'Agence des services frontaliers du Canada pour enregistrer des renseignements sur les personnes qui ont violé ou pourraient violer les lois douanières. Depuis l'exercice 2012-2013, ce système contient des renseignements sur les cibles et les avis de surveillance liés à l'immigration.

5.35 Dans les cas d'avis de surveillance liés à l'immigration et à d'autres catégories que l'Agence juge importantes, l'agent de ciblage prévient le point d'entrée lorsqu'une personne visée par un avis se dirige vers le Canada. Pour déterminer si les sujets d'avis de surveillance sont interceptés et renvoyés à un examen et si les résultats sont enregistrés, nous avons étudié les dossiers des 34 notifications concernant des avis de surveillance liés à l'immigration que le Centre national de ciblage a envoyées aux points d'entrée en février 2013. Nous avons constaté que, pour 5 des 34 avis de surveillance (15 %), la personne identifiée n'avait pas fait l'objet d'un examen conformément aux exigences. Dans quatre cas, les voyageurs étaient entrés au Canada. Dans l'autre cas, tout comme pour les deux cibles ratées dont il est question au paragraphe 5.32, il n'y avait pas de trace informatique indiquant que la personne était arrivée au Canada. Elle n'avait peut-être pas embarqué dans l'avion après son enregistrement. Elle pourrait aussi avoir utilisé des moyens frauduleux pour entrer. Nous avons également constaté que les résultats des examens n'avaient pas été consignés dans 12 autres cas (35 %).

5.36 En 2013, l'équipe d'audit interne de l'Agence a examiné les procédures entourant les avis de surveillance liés aux voyageurs. L'audit portait principalement sur les avis de surveillance liés aux douanes et sur l'information dans le SIED. L'équipe a relevé des problèmes en ce qui a trait à l'information sur la performance et au suivi.

5.37 Compte tenu de la gravité des menaces que les sujets des avis de surveillance peuvent représenter, un seul avis de surveillance raté est une source de préoccupation. Sans les données pertinentes sur la performance, l'Agence ne sait pas si les avis de surveillance fonctionnent comme prévu ni comment améliorer ses résultats. L'audit interne de 2013 recommandait à l'Agence d'améliorer le suivi des avis de surveillance et, surtout, de mettre en place un système de mesure de la performance pour suivre, contrôler et rapporter systématiquement les avis de surveillance ratés. Depuis notre audit de 2007, l'Agence a fait peu de progrès pour améliorer le suivi des résultats concernant les avis de surveillance.

5.38 Recommandation — L'Agence des services frontaliers du Canada devrait, d'ici l'échéance prévue de mars 2014, mettre en œuvre son plan d'action pour suivre les recommandations de son audit interne de 2013 sur les avis de surveillance.

Réponse de l'Agence — Recommandation acceptée. L'Agence des services frontaliers du Canada mettra en œuvre, d'ici mars 2014, le plan d'action relatif aux avis de surveillance en réponse à la

vérification interne de 2013 à cet égard. Le plan d'action s'inscrit dans une série d'efforts visant à améliorer l'efficacité et la gestion globales du programme d'avis de surveillance. Il apportera une plus grande responsabilisation en ce qui concerne le suivi des avis de surveillance, la gestion nationale de ces avis, la formation du personnel en région à l'égard de l'importance de l'intégrité des données et un processus rigoureux d'assurance de la qualité et d'évaluation du rendement.

Les données de l'Agence sur la performance des contrôles de l'admissibilité aux points d'entrée sont incomplètes

5.39 Le programme de détermination de l'admissibilité de l'Agence vise à intercepter les personnes interdites de territoire au Canada aux points d'entrée grâce aux inspections primaires et secondaires. L'inspection est un contrôle clé pour prévenir l'entrée illégale de personnes voyageant par tous les modes de transport, surtout lorsque l'information préalable n'est pas systématiquement fournie. Il s'agit également de l'étape à laquelle les sujets de cibles et d'avis de surveillance identifiés grâce à des préavis sont interceptés.

5.40 La performance du programme de détermination de l'admissibilité est mesurée selon le pourcentage de personnes examinées qui sont interdites de territoire ou mises en état d'arrestation. Toutefois, la mesure ne tient pas compte des cas où les personnes se sont soustraites à l'inspection primaire ou secondaire et ont donc pu entrer au pays illégalement. De telles failles peuvent être le fait de cibles et d'avis de surveillance ratés, ou s'expliquer par des **fuyards** ou des personnes qui ne sont pas retournées au point d'entrée pour un examen complémentaire ou pour quitter le pays comme on le leur avait demandé.

Fuyard — Voyageur ou conducteur de véhicule commercial ou privé qui franchit délibérément un point d'entrée sans s'arrêter ou sans se soumettre aux contrôles frontaliers complets de l'Agence des services frontaliers du Canada.

5.41 Nous avons analysé la base de données des renvois de l'Agence pour comprendre quand, où et comment les personnes sont entrées illégalement au Canada. Cette base de données renferme de l'information sur les personnes visées par une **mesure de renvoi**. Nous avons constaté dans la base de données que 409 personnes étaient entrées illégalement au Canada au cours des cinq dernières années. Il ne s'agit pas d'une liste exhaustive des cas d'entrée illégale puisque la base de données n'indique pas toujours la façon dont les personnes sont entrées au pays. Ces 409 personnes étaient des ressortissants étrangers qui ne se sont pas soumis aux contrôles frontaliers ou qui ne se sont pas présentés à un point d'entrée. Nous avons sélectionné au hasard 49 cas.

Mesure de renvoi — Mesure pour renvoyer du Canada une personne qui a enfreint la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*.

5.42 Nous avons constaté que dans 15 cas (31 %), les personnes étaient arrivées au Canada par un point d'entrée. Dans 11 des 15 cas, les personnes ont été jugées interdites de territoire mais ont été admises temporairement au Canada à la condition qu'elles retournent au point d'entrée, habituellement le jour suivant, pour quitter le pays ou pour se soumettre à un examen complémentaire conformément à la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*. Ces personnes ne sont pas revenues au point d'entrée comme cela avait été exigé. Quatre des 11 personnes avaient un casier judiciaire et 2 d'entre elles avaient commis des crimes graves. Les quatre derniers cas étaient des fuyards qui ne se sont pas arrêtés et qui ne se sont pas soumis aux contrôles douaniers.

5.43 Nous avons constaté que l'Agence des services frontaliers du Canada avait fait le suivi du nombre de fuyards, mais pas des personnes qui ne sont pas retournées au point d'entrée pour un examen complémentaire ou pour quitter le pays. Dans ces cas-là, un mandat d'arrestation est délivré. L'Agence fait le suivi de l'ensemble des mandats, mais pas de ceux visant expressément les personnes qui se sont soustraites à un examen au point d'entrée. En tenant compte de toutes ces données, et aussi de l'information sur les fuyards, les cibles et les avis de surveillance ratés, l'Agence pourrait comprendre dans quelle mesure les moyens et méthodes mis en œuvre lors des inspections primaires et secondaires sont efficaces. L'analyse de ces données combinées permettrait à l'Agence de mieux comprendre la façon dont les personnes arrivent à se soustraire à ce contrôle clé.

L'Agence n'a pas défini dans quelle mesure ses systèmes d'information destinés à l'application de la loi en matière d'immigration devaient être disponibles

5.44 Les agents des services frontaliers se servent essentiellement du SSOBL et du SIED pour déterminer l'admissibilité des personnes. À l'inspection primaire, les agents des services frontaliers lisent électroniquement les documents de voyages ou entrent manuellement les données que ces documents renferment. Ces données sont ensuite comparées à celles qui se trouvent dans les systèmes. Les systèmes indiquent automatiquement aux agents qu'un voyageur doit être renvoyé à une inspection secondaire pour un examen complémentaire – par exemple dans le cas d'une personne visée par une cible ou par un avis de surveillance. Les agents peuvent également faire appel à leur jugement pour déterminer si un renvoi est nécessaire. À l'inspection secondaire, les agents consultent le SSOBL, le SIED et d'autres systèmes pour évaluer plus en détail l'admissibilité d'une personne, puis ils consignent les résultats de l'examen. Lorsque les systèmes d'information

ne sont pas disponibles, les agents ne peuvent compter que sur leurs connaissances et leur jugement pour établir l'admissibilité des voyageurs.

5.45 Nous avons vérifié si les systèmes d'information destinés à l'application de la loi étaient disponibles selon les besoins. L'Agence des services frontaliers du Canada a désigné ces systèmes comme étant hautement disponibles, mais ils ne le sont pas toujours. Ils sont parfois hors service ou ont besoin de maintenance. L'Agence examine les répercussions des interruptions et se sert des résultats pour apporter des améliorations. Malgré tout, elle n'a pas été en mesure de nous fournir le niveau de **disponibilité** global des systèmes. De plus, elle n'a pu préciser la disponibilité que devait avoir chacun des systèmes d'information pour que les contrôles visant à prévenir les entrées illégales des personnes fonctionnent comme prévu.

Disponibilité — Capacité d'un système de technologie de l'information à exécuter sa fonction convenue au moment voulu. La disponibilité s'exprime en pourcentage du temps où le système est pleinement opérationnel.

5.46 Le SSOBL doit être mis hors service en décembre 2014. Au moment de l'audit, l'Agence et Citoyenneté et Immigration Canada n'avaient pas convenu d'un plan pour mettre en œuvre un système de remplacement. L'Agence a commencé à prendre des mesures pour que le SSOBL demeure opérationnel après la date de mise hors service prévue. Au moment de notre audit, le contrat de soutien nécessaire n'avait pas été prolongé.

5.47 Recommandation — L'Agence des services frontaliers du Canada devrait préciser le niveau de disponibilité que doivent avoir ses systèmes d'information destinés à l'application de la loi, faire le suivi de la disponibilité obtenue et se servir des résultats pour orienter ses efforts en vue d'améliorer la disponibilité.

Réponse de l'Agence — Recommandation acceptée. L'Agence des services frontaliers du Canada examinera et confirmera de nouveau ses besoins en ce qui concerne l'accès aux principaux systèmes d'information destinés à l'application de la loi en matière d'immigration et travaillera de concert avec ses fournisseurs de service pour s'assurer que le degré d'accès aux systèmes d'information soit mesuré et communiqué d'ici novembre 2013. D'ici novembre 2013 aussi, elle communiquera avec Services partagés Canada (SPC) pour faire en sorte que le cadre de gestion des services de SPC concorde avec le tableau de bord de l'Agence sur la GI/TI pour coordonner les rapports sur les niveaux de service, en particulier en ce qui concerne les processus liés aux incidents informatiques et à la gestion des problèmes de TI ainsi que les mesures correctives qui en découlent. En planifiant et procédant par étape, l'Agence examinera et confirmera de nouveau le degré d'accès préliminaire aux systèmes, le surveillera et en fera état dans son tableau

de bord sur la GI/TI et ajustera périodiquement, au besoin, les degrés d'accès et les ententes à cet égard. L'Agence s'attend être en mesure de rendre compte des degrés d'accès aux systèmes et des ajustements dans ses rapports trimestriels sur le rendement d'ici janvier 2014. Elle prévoit aussi utiliser l'information des rapports et les tendances en matière d'accès pour améliorer l'accès et, au besoin, l'aider à prendre les mesures correctives qui s'imposent à l'égard des principaux systèmes.

Contrôle frontalier entre les points d'entrée

5.48 Nous avons examiné les activités des équipes axées sur le renseignement auxquelles fait appel la Gendarmerie royale du Canada (GRC) pour prévenir l'entrée illégale de personnes entre les points d'entrée, le mandat de ces équipes et la façon dont leur performance est mesurée. Nous avons également étudié un échantillon représentatif d'incidents d'entrées illégales relevant des équipes suivantes :

- équipes intégrées de la police des frontières;
- équipes de la sûreté maritime.

La GRC manque d'information pour suivre le taux de succès de ses activités d'application de la loi à la frontière

5.49 Équipes intégrées de la police des frontières — La GRC poste des équipes intégrées de la police des frontières à 22 endroits le long de la frontière canadienne. Ces équipes ont pour objectif de contribuer à la sûreté et à la sécurité du Canada en protégeant ses frontières, ses citoyens et ses institutions contre la criminalité de nature nationale et transnationale.

5.50 Nous avons constaté que la GRC avait établi et révisé des mesures de la performance des équipes, mais qu'elle ne recueillait pas systématiquement les données pertinentes. Par exemple, chaque région doit déclarer le nombre d'appréhensions entre les points d'entrée, de même que le nombre d'**entrées illégales connues** au Canada de personnes qui n'ont pas été appréhendées, mais ces données ne sont pas recueillies systématiquement. En 2011, la GRC a recueilli le nombre d'appréhensions effectuées en 2010 et le nombre d'entrées illégales connues sans appréhension. En revanche, en 2012, la GRC a recueilli seulement le nombre de personnes appréhendées en 2011 et pas le nombre d'entrées illégales connues. Les deux types de données sont nécessaires pour évaluer l'efficacité des équipes et pour vérifier si elles contribuent à réduire le nombre d'entrées illégales. Les données révèlent qu'en 2010, il y a eu des appréhensions dans 64 % des entrées illégales connues.

Entrées illégales connues — Personnes ayant été appréhendées pour être entrées illégalement au Canada ou qui n'ont pas été appréhendées, mais dont l'entrée est documentée par des preuves fiables comme des prises de vue par caméra de surveillance et des signalements d'agents d'application de la loi.

5.51 Plusieurs sources fournissent de l'information sur le taux d'interception des entrées illégales connues par les forces de police. Tout d'abord, nous avons analysé un échantillon représentatif de 49 cas tirés des bases de données de la GRC sur les incidents survenus aux frontières au cours des exercices 2011-2012 et 2012-2013. Nous voulions vérifier si les équipes intégrées de la police des frontières étaient en mesure de répondre à tous les cas d'entrée illégale soupçonnée ou connue. Nous avons constaté que pour 26 des 49 cas (53 %), les équipes avaient intercepté une entrée illégale ou avaient patrouillé dans un secteur où une entrée illégale avait été soupçonnée. Pour les 23 cas restants (47 %), les équipes n'avaient pas réussi à intercepter les personnes qui tentaient d'entrer illégalement au pays. Les incidents connus pour lesquels il n'y avait pas eu d'appréhension sont expliqués dans les documents de la GRC : par exemple, il n'y avait aucun policier sur place pour appréhender un individu franchissant la frontière ayant été capté par une caméra de surveillance ou aperçu par la United States Border Patrol; les policiers ont été mis au courant de l'entrée illégale après les faits; ou les individus ont échappé à la poursuite.

5.52 Nous avons également analysé 49 cas de renvoi tirés de la base de données de l'Agence des services frontaliers du Canada (voir le paragraphe 5.41). Nous avons constaté que 34 cas étaient des tentatives de passer entre les points d'entrée. La GRC et les agents d'application de la loi provinciaux ou municipaux avaient intercepté un peu plus de la moitié des 34 cas (soit 19); les 15 autres cas avaient été identifiés une fois que les personnes se trouvaient déjà au pays. Par exemple, la personne s'était présentée à un bureau de l'Agence pour faire une demande d'asile, ou elle avait eu affaire au système de justice pénale.

5.53 En l'absence de données systématiques sur la performance, il est impossible de déterminer si le nombre d'interceptions est habituel ou d'établir la façon la plus efficace de répartir les ressources pour prévenir les entrées illégales.

5.54 Il peut s'avérer possible d'accroître le taux des interceptions, mais il faudrait peut-être augmenter considérablement les ressources pour y arriver. C'est ce qu'a démontré le projet CONCEPT, lancé par la GRC en mai 2010 en réaction à une hausse soupçonnée d'activités illégales le long d'une section de 140 km de la frontière canado-américaine, au Québec. La GRC a mis sur pied un centre des opérations pour coordonner l'information sur les incidents, installé plus de technologies de surveillance et, avec le concours de la Sûreté du Québec, affecté plus de policiers en uniforme à la patrouille frontalière. La GRC a également

mis au point une approche plus exhaustive du suivi de la performance dans le cadre du projet CONCEPT, avec l'aide d'un analyste du renseignement affecté à cette tâche. Selon l'évaluation du projet, le nombre de personnes appréhendées pour avoir franchi illégalement la frontière a plus que triplé au cours des sept premiers mois du projet. Toutefois, l'évaluation ne fait pas mention des interceptions ratées.

5.55 Équipes de la sûreté maritime — Tout comme les équipes de la police des frontières terrestres, les équipes de la sûreté maritime de la GRC ont pour objectif de contribuer à la sûreté et à la sécurité du Canada en protégeant ses frontières. Il y a quatre équipes maritimes : trois dans les Grands Lacs et une dans la Voie maritime du Saint-Laurent.

5.56 Pour vérifier si les équipes de la sûreté maritime ont pu répondre aux incidents connus ou soupçonnés aux frontières, nous avons analysé un échantillon de 43 cas tirés des bases de données de la GRC sur les incidents survenus aux frontières au cours des exercices 2011-2012 et 2012-2013. Nous avons constaté que dans 35 des 43 cas (81 %), les équipes avaient intercepté une entrée illégale ou patrouillé dans un secteur où une entrée illégale avait été soupçonnée. Dans les 8 cas restants (19 %), les équipes de la sûreté maritime n'ont pas réussi à intercepter les personnes qui tentaient d'entrer illégalement au pays – par exemple, les policiers n'étaient pas disponibles ou les individus ont échappé à la poursuite.

5.57 Ce pourcentage plus élevé d'interceptions, comparativement à celui des équipes intégrées de la police des frontières, a été obtenu malgré le fait que les équipes de la sûreté maritime ont été moins présentes que prévu. Depuis deux ans, la Garde côtière canadienne n'a pas fourni l'équipement et les membres d'équipage nécessaires pour que les équipes de la sûreté maritime puissent exercer leurs fonctions aussi souvent qu'il avait été convenu. Au cours de l'exercice 2011-2012, les navires n'ont pas été disponibles 5 % du temps prévu; pendant l'exercice 2012-2013, ils n'ont pas été disponibles 17 % du temps prévu. La disponibilité moindre des navires pendant l'exercice 2012-2013 s'explique par les retards à mettre en opération quatre nouveaux patrouilleurs semi-hauturiers. Le premier navire devait être mis en service avant la fin d'août 2012, tandis que les autres devaient suivre à intervalles de trois mois. Environ une année plus tard, au moment de notre audit, aucun des navires n'était pleinement en service. Entre-temps, les patrouilles maritimes s'effectuent à l'aide de bateaux plus petits, ce qui restreint la portée de la surveillance.

5.58 La GRC n'est pas en mesure d'intercepter toutes les entrées illégales au Canada entre les points d'entrée. Les données que nous avons recueillies indiquent que les résultats peuvent varier selon l'approche suivie. Néanmoins, sans une mesure cohérente de la performance, la GRC ne peut déterminer quels résultats correspondent à une performance acceptable. Elle ne peut pas non plus établir si la prévention des entrées illégales s'améliore ou se détériore.

5.59 Pendant notre audit, la GRC a déclaré avoir commencé à mettre en œuvre un nouveau modèle de police fédérale qui modifie la façon dont elle structure et répartit ses ressources. Dans le cadre de ce modèle, la GRC élabore une nouvelle architecture d'alignement de programmes et un cadre de mesure de la performance connexe. Le tout devrait être terminé en 2014.

5.60 Recommandation — La Gendarmerie royale du Canada devrait élaborer et pleinement mettre en œuvre un cadre pour mesurer et suivre la performance de ses activités d'application de la loi aux frontières.

Réponse de la GRC — Recommandation acceptée. La Gendarmerie royale du Canada créera un groupe de travail afin de revoir et de proposer des changements concernant l'Architecture d'alignement de programmes (AAP) et le Cadre de mesure du rendement (CMR) de la GRC actuellement en place en vue d'une mise en œuvre complète pour l'exercice 2015-2016. L'AAP et le CMR revus correspondront au nouveau modèle de prestation de services émanant de la réorganisation de la police fédérale. Ils permettront de mieux orienter les décisions en matière d'allocation de ressources prises par l'équipe de la haute direction, et ce, basées sur les exigences de programmes, la disponibilité des fonds, les contraintes budgétaires, les mesures de rendement, l'évaluation de la menace, les priorités opérationnelles ainsi que les risques.

Répartition des ressources

5.61 Nous avons examiné les aspects clés du processus de planification des activités en fonction des risques de l'Agence des services frontaliers du Canada et de la Gendarmerie royale du Canada (GRC). Nous nous sommes penchés sur la façon dont les risques sont déterminés, évalués et classés par ordre de priorité. Nous avons vérifié s'ils sont harmonisés avec les menaces et les priorités établies par le gouvernement, notamment dans le cas des risques communs aux principaux partenaires fédéraux. Enfin, nous avons vérifié la répartition des ressources en fonction de la gravité du risque, la performance des moyens et méthodes appliqués, de même que les répercussions des compromis nécessaires en raison des ressources limitées.

L'Agence élabore des plans d'activités intégrés pour orienter la répartition des ressources

5.62 Lors de notre audit de 2007, nous avons recommandé que l'Agence des services frontaliers du Canada améliore son approche fondée sur le risque pour la prestation des services frontaliers intégrés et utilise cette approche comme point de départ pour répartir ses ressources et cibler ses efforts en matière d'application de la loi. L'Agence avait accepté la recommandation et avait précisé qu'elle allait élaborer un cadre de gestion intégrée du risque qui guiderait la prise de décisions et l'établissement des priorités et permettrait une amélioration continue.

5.63 Nous avons constaté que l'Agence avait réalisé des progrès satisfaisants et qu'elle avait mis en place un cadre de gestion intégrée du risque. Nous avons également constaté que les risques cernés par l'Agence concordaient avec les menaces et les priorités établies par le gouvernement du Canada, et que l'Agence consultait ses principaux partenaires fédéraux à propos des risques communs.

5.64 Au moment de l'audit, l'Agence avait également mis au point une méthode et un modèle de planification intégrée des activités visant à rattacher la répartition des ressources à une analyse de la gravité des risques, de la performance et de l'incidence des compromis nécessaires. Les plans intégrés des activités visent à permettre à l'Agence d'utiliser les données sur les risques et la performance pour établir les priorités des trois prochains exercices financiers. Les plans intégrés des activités devraient être en place pour la première fois pendant l'exercice 2013-2014.

La GRC n'utilise pas de données sur la performance pour orienter la répartition des ressources

5.65 Nous avons constaté que la GRC avait instauré un cadre de gestion intégrée du risque. Nous avons également constaté que les risques déterminés par la GRC concordaient avec les menaces et les priorités établies par le gouvernement du Canada, et que la GRC consultait ses principaux partenaires fédéraux à propos des risques communs.

5.66 Cependant, nous avons aussi constaté que la GRC n'utilisait pas de données sur la performance pour orienter la répartition des ressources dans ses équipes intégrées de la police des frontières et ses équipes de la sûreté maritime, comme l'exige le cadre de gestion intégrée du risque. De plus, l'organisme ne documente pas systématiquement ses décisions

ayant trait à la répartition des ressources. Il n'est donc pas possible d'examiner comment, quand et pourquoi la GRC prend ses décisions en matière de répartition des ressources.

Conclusion

5.67 Nous avons conclu que, souvent, les moyens et méthodes utilisés pour prévenir l'entrée illégale de personnes au Canada que nous avons audités ne fonctionnent pas comme prévu. Pendant nos travaux d'audit, nous avons constaté que certaines personnes constituant un risque pour la sûreté et la sécurité de la population canadienne avaient réussi à entrer illégalement au pays.

5.68 Bien que l'Agence des services frontaliers du Canada ait apporté des améliorations importantes depuis notre audit de 2007, grâce à la mise sur pied d'un programme national de ciblage, elle ne dispose pas toujours de l'information dont elle a besoin pour cibler avec efficacité les voyageurs à risque élevé. Depuis cet audit, l'Agence a réalisé des progrès modestes en ce qui a trait au suivi des avis de surveillance liés à l'immigration. Elle n'effectue pas encore le suivi de tous les avis de surveillance ratés et ne saisit pas toujours les résultats des examens des sujets d'avis de surveillance interceptés. Nous avons constaté que 8 % des cibles et 15 % des avis de surveillance avaient été ratés.

5.69 De plus, l'Agence ne dispose pas de l'information nécessaire pour déterminer si elle protège la frontière en réduisant le nombre d'entrées illégales au pays. L'Agence doit mieux mesurer la performance de ses activités visant à prévenir l'arrivée de personnes non munies des documents réglementaires et de son programme de détermination de l'admissibilité aux points d'entrée. Aucune des mesures qu'elle utilise ne permet de brosser un tableau fidèle de l'efficacité des contrôles visant à prévenir l'entrée illégale de personnes au Canada.

5.70 Les agents des services frontaliers se servent des systèmes d'information pour empêcher l'entrée illégale au pays. L'Agence n'a pas défini le niveau de disponibilité global que doivent avoir ces systèmes et ne fait pas le suivi de leur disponibilité. Le Système de soutien des opérations des bureaux locaux doit être mis hors service en décembre 2014 et l'Agence faisait des démarches pour qu'il demeure opérationnel après cette date. Au moment de notre audit, le contrat de soutien nécessaire n'avait pas été prolongé.

5.71 L'Agence a réalisé des progrès satisfaisants grâce à un cadre de gestion intégrée du risque. Au cours de l'exercice 2013-2014, l'Agence prévoit mettre en place des plans d'activités intégrés pour compléter le processus de répartition des ressources en fonction de la gravité des risques, de la performance et de l'incidence des compromis nécessaires.

5.72 La Gendarmerie royale du Canada (GRC) ne recueille ni ne rapporte systématiquement le nombre d'entrées illégales connues lorsque les personnes ne sont pas appréhendées. Or, cette information est nécessaire pour évaluer l'efficacité des activités d'interception. Nous avons cependant examiné les données de plusieurs sources, lesquelles ont révélé que les équipes intégrées de la police des frontières avaient intercepté environ 50 % des entrées illégales connues et que les équipes de la sûreté maritime en avaient intercepté environ 80 %. En outre, la GRC n'utilise pas l'information sur la performance pour orienter la répartition des ressources, comme l'exige son cadre de gestion intégrée du risque, et elle ne documente pas systématiquement ses décisions en matière de répartition des ressources. Par conséquent, la GRC ne sait pas si ses ressources sont réparties là où elles sont les plus efficaces.

5.73 S'il ne dispose pas de l'information nécessaire à propos des résultats, le gouvernement ne peut répartir les ressources en fonction des risques évalués. De meilleures données sur la performance permettraient au gouvernement d'améliorer ses efforts pour prévenir l'entrée illégale au Canada.

À propos de l'audit

Tous les travaux d'audit dont traite le présent chapitre ont été menés conformément aux normes relatives aux missions de certification présentées dans le Manuel de l'Institut Canadien des Comptables Agréés — Certification. Même si le Bureau du vérificateur général a adopté ces normes comme exigences minimales pour ses audits, il s'appuie également sur les normes et pratiques d'autres disciplines.

Dans le cadre de notre processus normal d'audit, nous avons obtenu de la direction la confirmation que les constatations présentées dans ce chapitre sont fondées sur des faits.

Objectifs

L'audit avait pour objectif de déterminer si les moyens et méthodes sélectionnés que le gouvernement met en œuvre pour prévenir l'entrée illégale de personnes au Canada fonctionnent comme prévu.

Étendue et méthode

L'audit a porté principalement sur les moyens et méthodes mis en œuvre par l'Agence des services frontaliers du Canada (l'Agence) et la Gendarmerie royale du Canada (GRC) pour prévenir l'entrée illégale de personnes au pays. Les autres organismes fédéraux qui appuient l'Agence et la GRC dans l'atteinte de cet objectif ont également été visés par l'audit. Il s'agit de la Garde côtière canadienne, du Service canadien du renseignement de sécurité, de Citoyenneté et Immigration Canada, de Passeport Canada, de Sécurité publique Canada et du Bureau du Conseil privé. L'audit a porté sur les activités suivantes :

- l'évaluation intégrée des risques et la répartition des ressources;
- l'interception à l'étranger des voyageurs non munis des documents réglementaires en route vers le Canada;
- le contrôle aux points d'entrée;
- les pratiques relatives à l'application de la loi entre les points d'entrée.

L'information sur les personnes que nous avons utilisée dans le cadre de l'audit portait sur les ressortissants étrangers ayant cherché à entrer au Canada à un point d'entrée et sur les individus ayant commis un acte illégal en entrant au Canada entre des points d'entrée.

D'autre part, nous avons examiné certaines initiatives prévues dans le Plan d'action « Par-delà la frontière » de 2011, car ces initiatives visent à changer quelques-uns des moyens et des méthodes visés par notre audit. Nous avons vérifié si ces initiatives étaient conçues pour corriger les problèmes de performance constatés à l'égard des moyens et méthodes en place. Nous avons également vérifié si le Canada était sur la bonne voie pour respecter les engagements qu'il a pris en lien avec ces initiatives. Nous n'avons pas examiné la gestion des initiatives.

Nous n'avons pas examiné, non plus, les activités de prévention avant l'arrivée à la frontière qu'effectuent l'Agence, la GRC et leurs partenaires pour recueillir des renseignements et pour contrecarrer les plans des personnes ou des organisations qui tentent d'entrer illégalement au Canada. En ce qui a trait à l'octroi des principaux documents de voyage comme les visas, nous avons déjà examiné, en 2011, les processus de

filtrage et de prévention avant l'octroi des visas (voir le Rapport du vérificateur général du Canada [automne 2011], chapitre 2, « L'octroi des visas »). Nous avons également exclu les activités après le passage à la frontière, de même que les activités visant à prévenir les complots internes.

Nous avons rencontré des fonctionnaires, examiné des documents et passé en revue les processus et les moyens à l'administration centrale des organismes fédéraux visés par l'audit. Nous avons aussi rencontré des employés et examiné des documents aux bureaux régionaux de l'Agence et de la GRC, en Colombie-Britannique.

En outre, nous avons examiné les échantillons représentatifs suivants d'activités frontalières :

- Un échantillon de données sur 102 vols (45 en provenance des États-Unis et 57 en provenance d'autres destinations internationales), prélevé sur une population de 61 684 vols, transportant 5,6 millions de passagers, qui sont arrivés au Canada entre le 1^{er} septembre et le 30 novembre 2012. Un échantillon de données sur 306 voyageurs, prélevé sur une population d'environ 15 000 voyageurs ayant voyagé à bord des 102 vols dont il est question ci-dessus. À partir de ces échantillons, nous avons vérifié si une information préalable complète avait été fournie à l'Agence sur les voyageurs.
- Un échantillon de 49 cibles, prélevé sur une population de 998 cibles créées en mars et en avril 2013. À partir de cet échantillon, nous avons vérifié si les cibles visant des voyageurs aériens fonctionnaient comme prévu.
- Un échantillon de 49 cas, prélevé sur une population de 1 427 rapports des équipes intégrées de la police des frontières. Un échantillon de 43 cas, prélevé sur une population de 476 rapports des équipes de la sûreté maritime. Ces cas ont été extraits du Système d'incidents et de rapports de police et des bases de données de l'environnement de gestion de l'information sur les dossiers de la police de la GRC, pour les exercices 2011-2012 et 2012-2013. À partir de ces échantillons, nous avons vérifié si ces équipes intégrées étaient en mesure de répondre aux incidents connus aux frontières.

Les résultats obtenus à partir des échantillons aléatoires sont jugés exacts, avec une marge d'erreur de plus ou moins 10 points de pourcentage, 9 fois sur 10.

Pour vérifier si les avis de surveillance fonctionnaient comme prévu, nous avons étudié les dossiers des 34 notifications d'avis de surveillance liés à l'immigration envoyées par le Centre national de ciblage de l'Agence aux points d'entrée en février 2013.

Pour évaluer la façon dont les personnes entrent illégalement au Canada, nous avons examiné 49 cas sur une population de 409 cas extraits de la base de données des renvois de l'Agence concernant des personnes qui sont entrées entre 2008 et 2012. La base de données n'indique pas toujours les circonstances dans lesquelles les personnes sont entrées. Par conséquent, la population ne comprend que les cas renfermant les informations suivantes : les ressortissants étrangers qui ne se sont pas présentés à un point d'entrée à leur arrivée au Canada ou ceux qui n'ont pas été examinés par un agent des services frontaliers au point d'entrée.

Critères

Critères	Sources
Pour déterminer si les moyens et les méthodes sélectionnés que le gouvernement fédéral met en œuvre pour prévenir l'entrée illégale de personnes au Canada fonctionnent comme prévu, nous avons utilisé les critères suivants :	
<p>Le processus choisi mis en œuvre par les organismes fédéraux pour évaluer les risques d'entrée illégale de personnes au Canada est intégré, car il :</p> <ul style="list-style-type: none"> • tient compte des menaces établies par le gouvernement du Canada; • tient compte de la gestion des risques communs avec les principaux partenaires fédéraux pour déterminer comment gérer les risques organisationnels; • détermine et évalue les risques, et les classe par ordre de priorité; • prévoit répondre à chaque risque en énonçant des mesures précises, des responsabilités et des échéances, et tient compte du niveau du risque ainsi que de la tolérance au risque de l'organisme. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conseil du Trésor, <i>Cadre stratégique de gestion du risque</i>, 2010 • Conseil du Trésor, <i>Guide de gestion intégrée du risque</i>, 2010 • Agence des services frontaliers du Canada, <i>Politique sur la gestion des risques d'entreprise</i>, 2010 • Citoyenneté et Immigration Canada, <i>Politique sur la gestion intégrée des risques</i>, 2010 • Gendarmerie royale du Canada, <i>Politique sur la gestion intégrée des risques</i>, révisée en 2011 • Gendarmerie royale du Canada, <i>Manuel de la gestion des risques</i>, 2010 • <i>Renforcer la résilience face au terrorisme : Stratégie antiterroriste du Canada</i>, 2012 • Plan d'action « Par-delà la frontière », 2011
<p>Les organismes fédéraux choisis effectuent une planification des activités fondée sur le risque, qui oriente la répartition des ressources en fonction du risque dans les moyens et méthodes mis en œuvre pour prévenir l'entrée illégale de personnes au Canada. Ils effectuent cela en tenant compte des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les buts pour lesquels le financement a été accordé; • la gravité du risque; • la mesure dans laquelle les moyens et méthodes de prévention existants fonctionnent bien et la nécessité de ressources additionnelles pour améliorer la performance; • la disponibilité des ressources et, si des compromis s'imposent en raison des ressources limitées, l'évaluation des répercussions de ces compromis pour gérer le risque. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Loi sur la gestion des finances publiques</i>, 1985 • Conseil du Trésor, <i>Cadre stratégique de gestion du risque</i>, 2010 • Conseil du Trésor, <i>Guide de gestion intégrée du risque</i>, 2010 • Agence des services frontaliers du Canada, <i>Politique sur la gestion des risques d'entreprise</i>, 2010 • Gendarmerie royale du Canada, <i>Politique sur la gestion intégrée des risques</i>, révisée en 2011 • Gendarmerie royale du Canada, <i>Manuel de la gestion des risques</i>, 2010 • Conseil du Trésor, <i>Politique sur la gestion financière des ressources, l'information et les rapports financiers</i>, 2010
<p>Les parties responsables évaluent la performance de la réponse aux risques de l'organisme en :</p> <ul style="list-style-type: none"> • établissant des indicateurs de performance qui démontrent clairement et de manière mesurable une amélioration des résultats; • effectuant le suivi de la réponse aux risques sur une base régulière; • intégrant les leçons apprises afin d'améliorer la performance. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conseil du Trésor, <i>Cadre stratégique de gestion du risque</i>, 2010 • Conseil du Trésor, <i>Guide de gestion intégrée du risque</i>, 2010 • Conseil du Trésor, <i>Politique sur le contrôle interne</i>, 2009 • Agence des services frontaliers du Canada, <i>Politique sur la gestion des risques d'entreprise</i>, 2010 • Gendarmerie royale du Canada, <i>Manuel de la gestion des risques</i>, 2010 • Gendarmerie royale du Canada, <i>Politique sur la gestion intégrée des risques</i>, révisée en 2011

Critères	Sources
Pour déterminer si les moyens et les méthodes sélectionnés que le gouvernement fédéral met en œuvre pour prévenir l'entrée illégale de personnes au Canada fonctionnent comme prévu, nous avons utilisé les critères suivants : (suite)	
<p>Il existe des systèmes d'information essentiels à la prévention de l'entrée illégale de personnes au Canada qui :</p> <ul style="list-style-type: none"> • fournissent une information de qualité; • sont disponibles et utilisables au moment voulu; • sont bien gérés; • facilitent la production de rapports ainsi que la prise de décision. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conseil du Trésor, <i>Politique sur la gestion de l'information</i>, 2007, révisée en 2012 • Conseil du Trésor, <i>Cadre stratégique pour l'information et la technologie</i>, 2007, révisé en 2012 • Conseil du Trésor, <i>Directive sur les rôles et responsabilités en matière de gestion de l'information</i>, 2007 • COBIT 5, 2012

La direction a examiné les critères de l'audit et elle en a reconnu la validité.

Période visée par l'audit

L'audit a porté sur les exercices 2011-2012 et 2012-2013. Toutefois, quelques documents examinés sont antérieurs à cette période. Les travaux d'audit dont il est question dans le présent chapitre ont été terminés le 30 août 2013.

Équipe d'audit

Vérificatrice générale adjointe : Wendy Loschiuk

Directeur principal : Nicholas Swales

Directrice : Joanne Butler

Jared Albu

Donna Ardelean

Peter Argast

Sophie Chen

Alina Dan

Chantal Descarries

Joanna Murphy

Hugues-Albert Sully

Pour obtenir de l'information, veuillez téléphoner à la Direction des communications : 613-995-3708 ou 1-888-761-5953 (sans frais).

Annexe Tableau des recommandations

Les recommandations formulées au chapitre 5 sont présentées ici sous forme de tableau. Le numéro du paragraphe où se trouve la recommandation apparaît en début de ligne. Les chiffres entre parenthèses correspondent au numéro des paragraphes où le sujet de la recommandation est abordé.

Recommandation	Réponse
Contrôle frontalier aux points d'entrée	
<p>5.28 L'Agence des services frontaliers du Canada devrait, d'ici l'échéance prévue de juin 2014, mettre en œuvre son plan d'action pour améliorer la qualité des données relatives à l'information préalable sur les voyageurs et au dossier passager. (5.22-5.27)</p>	<p>Réponse de l'Agence — Recommandation acceptée. L'Agence des services frontaliers du Canada procède actuellement à la mise en œuvre d'un plan d'action exhaustif visant à améliorer la qualité des données qu'elle reçoit des transporteurs étrangers dans le cadre de son programme Information préalable sur les voyageurs et Dossier passager. Ce plan sera entièrement mis en œuvre d'ici le 30 juin 2014. Il aura pour effet de donner de meilleures directives aux compagnies aériennes concernant la collecte et la communication d'information préalable sur les voyageurs et le dossier passager et de leur fournir régulièrement un rapport sur la façon dont elles s'acquittent de leurs obligations et sur la qualité des données qu'elles fournissent. De plus, dans le cadre du plan d'action, l'Agence mettra en place un système de surveillance automatisé qui lui permettra de prendre connaissance rapidement des problèmes relatifs à la qualité des données qu'elle reçoit.</p> <p>L'Agence se servira de ces nouveaux outils pour améliorer la qualité de l'information préalable sur les voyageurs et du dossier passager. Elle veillera à ce que les exigences découlant des lois et règlements soient mieux respectées et continuera à infliger des sanctions administratives pécuniaires pour s'assurer que les compagnies aériennes fournissent l'information obligatoire. À long terme, dans le cadre des initiatives visant à moderniser « la frontière », l'Agence continuera d'examiner attentivement les occasions d'améliorer la qualité de l'information demandée.</p>
<p>5.38 L'Agence des services frontaliers du Canada devrait, d'ici l'échéance prévue de mars 2014, mettre en œuvre son plan d'action pour suivre les recommandations de son audit interne de 2013 sur les avis de surveillance. (5.33-5.37)</p>	<p>Réponse de l'Agence — Recommandation acceptée. L'Agence des services frontaliers du Canada mettra en œuvre, d'ici mars 2014, le plan d'action relatif aux avis de surveillance en réponse à la vérification interne de 2013 à cet égard. Le plan d'action s'inscrit dans une série d'efforts visant à améliorer l'efficacité et la gestion globales du programme d'avis de surveillance. Il apportera une plus grande responsabilisation en ce qui concerne</p>

Recommandation	Réponse
<p>5.47 L'Agence des services frontaliers du Canada devrait préciser le niveau de disponibilité que doivent avoir ses systèmes d'information destinés à l'application de la loi, faire le suivi de la disponibilité obtenue et se servir des résultats pour orienter ses efforts en vue d'améliorer la disponibilité. (5.44-5.46)</p>	<p>le suivi des avis de surveillance, la gestion nationale de ces avis, la formation du personnel en région à l'égard de l'importance de l'intégrité des données et un processus rigoureux d'assurance de la qualité et d'évaluation du rendement.</p> <p>Réponse de l'Agence — Recommandation acceptée. L'Agence des services frontaliers du Canada examinera et confirmera de nouveau ses besoins en ce qui concerne l'accès aux principaux systèmes d'information destinés à l'application de la loi en matière d'immigration et travaillera de concert avec ses fournisseurs de service pour s'assurer que le degré d'accès aux systèmes d'information soit mesuré et communiqué d'ici novembre 2013. D'ici novembre 2013 aussi, elle communiquera avec Services partagés Canada (SPC) pour faire en sorte que le cadre de gestion des services de SPC concorde avec le tableau de bord de l'Agence sur la GI/TI pour coordonner les rapports sur les niveaux de service, en particulier en ce qui concerne les processus liés aux incidents informatiques et à la gestion des problèmes de TI ainsi que les mesures correctives qui en découlent. En planifiant et procédant par étape, l'Agence examinera et confirmera de nouveau le degré d'accès préliminaire aux systèmes, le surveillera et en fera état dans son tableau de bord sur la GI/TI et ajustera périodiquement, au besoin, les degrés d'accès et les ententes à cet égard. L'Agence s'attend être en mesure de rendre compte des degrés d'accès aux systèmes et des ajustements dans ses rapports trimestriels sur le rendement d'ici janvier 2014. Elle prévoit aussi utiliser l'information des rapports et les tendances en matière d'accès pour améliorer l'accès et, au besoin, l'aider à prendre les mesures correctives qui s'imposent à l'égard des principaux systèmes.</p>

Recommandation	Réponse
<p>Contrôle frontalier entre les points d'entrée</p> <p>5.60 La Gendarmerie royale du Canada devrait élaborer et pleinement mettre en œuvre un cadre pour mesurer et suivre la performance de ses activités d'application de la loi aux frontières. (5.49-5.59)</p>	<p>Réponse de la GRC — Recommandation acceptée.</p> <p>La Gendarmerie royale du Canada créera un groupe de travail afin de revoir et de proposer des changements concernant l'Architecture d'alignement de programmes (AAP) et le Cadre de mesure du rendement (CMR) de la GRC actuellement en place en vue d'une mise en œuvre complète pour l'exercice 2015-2016. L'AAP et le CMR revus correspondront au nouveau modèle de prestation de services émanant de la réorganisation de la police fédérale. Ils permettront de mieux orienter les décisions en matière d'allocation de ressources prises par l'équipe de la haute direction, et ce, basées sur les exigences de programmes, la disponibilité des fonds, les contraintes budgétaires, les mesures de rendement, l'évaluation de la menace, les priorités opérationnelles ainsi que les risques.</p>

