

PLAN D'ACTION DÉTAILLÉ D'AFFAIRES MONDIALES CANADA
 aux recommandations formulées dans la vérification sur les Services consulaires à l'étranger
 Rapports printemps 2018 du vérificateur général du Canada

Numéro de référence dans le rapport	Recommandation du BVG (indiquer le thème seulement)	Réponse du ministère	Description du résultat final prévu	Date d'achèvement prévue	Jalons importants (description/dates)	Organisation responsable/ point de contact (nom, poste, n° de tél.)	Indicateur de réalisation (Pour l'usage du Comité seulement)
Para. 23	Leçons apprises et stratégie de communication et de sensibilisation de la population canadienne	Acceptée. Affaires mondiales Canada reconnaît le rôle important des rapports sur les leçons apprises dans l'amélioration continue des interventions d'urgence pour les Canadiens et poursuivra la normalisation des données des rapports sur les leçons apprises pour tous les types de situations d'urgence. Affaires mondiales Canada continuera à suivre la mise en œuvre des recommandations qui en découlent. En outre, Affaires mondiales Canada peaufinera sa stratégie de communication et de sensibilisation afin de mieux informer les Canadiens au sujet des risques liés aux voyages, de l'importance de la préparation et des types de services consulaires qui sont offerts lors d'une situation de crise.	Les leçons apprises sont recueillies et évaluées, avec la participation de tous les intervenants pertinents, après chaque intervention d'urgence importante nécessitant la mobilisation de l'équipe d'intervention d'urgence d'Affaires mondiales Canada. La mise en œuvre des recommandations sur les leçons apprises fera l'objet d'un suivi systématique, ce qui permettra d'améliorer continuellement les interventions d'urgence. Le processus de communications externes d'Affaires mondiales Canada pendant les situations d'urgence sera revu et officialisé, et la sensibilisation proactive des Canadiens sur la préparation et l'offre de services consulaires sera améliorée.	Octobre 2018	<ul style="list-style-type: none"> Élaboration et intégration d'une approche tous risques à l'échelle du Ministère visant les leçons apprises, laquelle sera assortie de modèles et d'outils appropriés et normalisés. Cette approche comprendra le suivi de la mise en œuvre des recommandations. Octobre 2018 Élaboration d'un plan de communication axé sur les situations de crise dans le cadre du plan de communications consulaires existant. Ce plan comprendra des stratégies proactives pour informer les Canadiens avant leur voyage. Octobre 2018 	Heather Jeffrey, sous-ministre adjointe, Services consulaires, Sécurité et Gestion des urgences 343-203-2556 Charles Mojsej, sous-ministre adjoint, Affaires publiques.	

PLAN D'ACTION DÉTAILLÉ D'AFFAIRES MONDIALES CANADA
 aux recommandations formulées dans la vérification sur les Services consulaires à l'étranger
 Rapports printemps 2018 du vérificateur général du Canada

Numéro de référence dans le rapport	Recommandation du BVG	Réponse du ministère	Description du résultat final prévu	Date d'achèvement prévue	Jalons importants (description/dates)	Organisation responsable/ point de contact (nom, poste, n° de tél.)	Indicateur de réalisation (Pour l'usage du Comité seulement)
Para. 32	Achèvement des examens cycliques obligatoires des conseils aux voyageurs	<p>Acceptée. Affaires mondiales Canada reconnaît l'importance de fournir aux Canadiens des renseignements à jour sur la sécurité des voyageurs à l'étranger et accroîtra les efforts pour veiller à ce que les renseignements sur les voyages soient à jour. D'autres mesures seront prises pour faire en sorte que les pages Conseils aux voyageurs et Avertissement fassent l'objet d'examens cycliques globaux selon le calendrier prévu.</p> <p>Affaires mondiales Canada continuera à fournir des conseils ciblés aux Canadiens et améliorera également son plan de communications externes afin d'en élargir la portée par le biais de séances d'information et de sensibilisation ciblées supplémentaires. Les mesures associées à cette recommandation seront mises en œuvre d'ici septembre 2018.</p>	<p>D'ici mars 2019, tous les examens cycliques obligatoires en attente seront terminés. Le processus des ECO sera examiné et remanié pour en assurer la cohérence avec les autres cycles de planification d'Affaires mondiales Canada.</p> <p>Une stratégie de communications externes sera officialisée afin d'élargir la portée des communications consulaires liées aux situations d'urgence.</p>	<p>Renforcement des capacités relatives aux examens – d'ici août 2018.</p> <p>Révision du processus des ECO – d'ici septembre 2018</p>	<ul style="list-style-type: none"> Renforcement des capacités relatives aux ECO pour permettre de rattraper les retards dans les mises à jour. <i>Janvier 2018-août 2018</i> Examen et remaniement du processus des ECO en consultation avec les intervenants afin d'en assurer la cohérence et l'efficacité. <i>Septembre 2018</i> Une stratégie de communications externes et un plan de mise en œuvre connexe seront officialisés et mis à jour annuellement. <i>Septembre 2018</i> 	Heather Jeffrey, sous-ministre adjointe, Services consulaires, Sécurité et Gestion des urgences 343-203-2556	

PLAN D'ACTION DÉTAILLÉ D'AFFAIRES MONDIALES CANADA
 aux recommandations formulées dans la vérification sur les Services consulaires à l'étranger
 Rapports printemps 2018 du vérificateur général du Canada

Numéro de référence dans le rapport	Recommandation du BVG	Réponse du ministère	Description du résultat final prévu	Date d'achèvement prévue	Jalons importants (description/dates)	Organisation responsable/ point de contact (nom, poste, n° de tél.)	Indicateur de réalisation (Pour l'usage du Comité seulement)
Para. 51	Formation consulaire	<p>Acceptée. Affaires mondiales Canada reconnaît l'importance d'améliorer ses mécanismes de contrôle de la qualité relatifs au maintien du contact avec les Canadiens qui sont arrêtés ou détenus à l'étranger. Affaires mondiales Canada examinera ses normes de service et renforcera ses activités de surveillance. Affaires mondiales Canada s'emploie déjà à moderniser ses systèmes d'information sur la gestion des cas, ce qui permettra de renforcer encore davantage les capacités de surveillance et de contrôle de la qualité du programme.</p> <p>Le Ministère a déjà mis à l'essai une formation améliorée sur la conduite sécuritaire des visites dans les prisons, formation qui sera offerte à tous les agents consulaires. Un processus sera également mis en place pour assurer que les agents consulaires soient formés, y compris pour les cas d'arrestations et les détentions. Les mesures initiales associées à cette recommandation seront mises en œuvre d'ici décembre 2018, et les mises à jour finales des systèmes seront terminées d'ici septembre 2020.</p>	<p>Les normes de service et les processus de contrôle de la qualité seront clairement définis et compris de tous, ce qui aura pour effet d'améliorer la qualité des données et le rendement.</p> <p>La mise en œuvre de nouveaux systèmes de gestion des cas dotés de capacités améliorées en matière de gestion des données et de contrôle de la qualité assurera une prestation de services uniforme dans l'ensemble du réseau.</p> <p>Les agents consulaires recevront une formation approfondie sur les arrestations et les détentions, ainsi que sur la détection des cas de torture, d'abus ou de mauvais traitements, et seront mieux équipés pour traiter ces situations.</p> <p>Une formation périodique et cyclique sera offerte aux agents consulaires afin d'assurer le maintien et le perfectionnement des connaissances.</p>	Septembre 2020	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer les normes de service en informant régulièrement et en diffusant des rappels aux missions relatives aux communications et au soutien avec les Canadiens arrêtés et détenus à l'étranger ainsi qu'aux facteurs de risque liés à ces derniers. <i>Juin 2018</i> • Mise en place des ressources supplémentaires consacrées au suivi de l'aide consulaire fournie aux Canadiens détenus à l'étranger, y compris en ce qui a trait au suivi de la documentation et à la saisie des données. <i>Mai 2020</i> • Mise en œuvre des nouveaux systèmes de gestion des cas avec des capacités améliorées de contrôle de la qualité et de gestion des données suivie de la formation connexe. <i>Septembre 2020</i> • Élaboration de formations et d'outils améliorés sur les cas d'arrestation et de détention, de torture et de mauvais traitements (septembre 2019) et d'un processus pour assurer que les agents consulaires suivent cette formation sur une base cyclique. • Examen de la formation en ligne sur les notes et la documentation concernant les cas (septembre 2019) et d'un processus pour assurer que les agents consulaires suivent cette formation sur une base cyclique. 	Heather Jeffrey, sous-ministre adjointe, Services consulaires, Sécurité et Gestion des urgences 343-203-2556	

**aux recommandations formulées dans la vérification sur les Services consulaires à l'étranger
Rapports printemps 2018 du vérificateur général du Canada**

Numéro de référence dans le rapport	Recommandation du BVG	Réponse du ministère	Description du résultat final prévu	Date d'achèvement prévue	Jalons importants (description/dates)	Organisation responsable/ point de contact (nom, poste, n° de tél.)	Indicateur de réalisation (Pour l'usage du Comité seulement)
Para. 73	Qualité des données et rendement du processus de délivrance des passeports	Acceptée. Affaires mondiales Canada reconnaît l'importance d'avoir des données fiables afin de surveiller et de gérer adéquatement le rendement du personnel. Affaires mondiales Canada analysera les variations du rendement et de la qualité des données et, en collaboration avec l'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, mettra en place un programme pour y remédier. En outre, Affaires mondiales Canada examinera et déterminera les normes de production de rapports et veillera à ce que ces processus soient pris en considération dans les exigences opérationnelles des nouveaux systèmes de TI, qui sont déjà en développement pour assurer une meilleure surveillance des services de passeports. Les mesures associées à cette recommandation seront complétées en deux grandes phases : les mesures provisoires seront mises en œuvre d'ici l'automne 2018, et les systèmes de TI définitifs seront pleinement fonctionnels au plus tard en mai 2021.	La qualité des données est améliorée, la variation provisoire du rendement est atténuée de façon appropriée et les nouveaux systèmes de traitement des passeports permettent de mesurer efficacement le rendement de la prestation du programme de passeport à l'étranger. Les processus révisés sont clairement définis et compris, ce qui permet d'améliorer la capacité de mesurer et de surveiller les normes de prestation de services.	Mai 2021	<ul style="list-style-type: none"> • Diffusion d'un rappel aux sections consulaires des missions concernant les procédures de saisie des données généralement reconnues afin que tous les employés du programme de passeport appliquent des règles uniformes. <i>Mars 2018</i> • Établissement d'une entente révisée entre Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada et Affaires mondiales Canada pour la délivrance de passeports à l'étranger, notamment en ce qui concerne les normes de service, le renouvellement du personnel et le suivi du rendement. <i>Automne 2018</i> • Diffusion aux sections consulaires des missions des directives révisées reflétant tout changement pour une mise en œuvre immédiate. <i>Novembre 2018</i> • Réalisation par Affaires mondiales Canada de l'examen du rendement de la délivrance des passeports dans les sections consulaires des missions à l'étranger (y compris un mécanisme de suivi continu des répercussions du processus d' Autorisation de voyage électronique (AVE)) et mise en place de mesures d'atténuation provisoires jusqu'à ce que les initiatives de modernisation soient mises en œuvre. <i>Décembre 2018</i> • Établissement des exigences opérationnelles détaillées relatives à la saisie des données pour les nouveaux systèmes de traitement des passeports d'IRCC <i>Décembre 2018</i> • Déploiement des nouveaux systèmes de 	Heather Jeffrey, sous-ministre adjointe, Services consulaires, Sécurité et Gestion des urgences 343-203-2556	

					traitement des passeports d'IRCC dotés de capacités améliorées en matière de qualité des données. <i>Juin 2022</i>		
--	--	--	--	--	--	--	--

PLAN D'ACTION DÉTAILLÉ D'AFFAIRES MONDIALES CANADA
 aux recommandations formulées dans la vérification sur les Services consulaires à l'étranger
 Rapports printemps 2018 du vérificateur général du Canada

Numéro de référence dans le rapport	Recommandation du BVG	Réponse du ministère	Description du résultat final prévu	Date d'achèvement prévue	Jalons importants (description/dates)	Organisation responsable/ point de contact (nom, poste, n° de tél.)	Indicateur de réalisation (Pour l'usage du Comité seulement)
Para. 82	Suivi de la délivrance des documents urgents	Acceptée. Affaires mondiales Canada reconnaît la nécessité de surveiller la livraison des documents de voyage urgents afin de s'assurer que les Canadiens continuent de les recevoir en temps opportun, tout en maintenant la sécurité et l'intégrité du programme de passeport. À ce titre, Affaires mondiales Canada travaillera de concert avec Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada en vue de perfectionner son système de contrôle de la délivrance des documents de voyage d'urgents et des passeports temporaires. Les mesures associées à cette recommandation seront mises en œuvre d'ici octobre 2018.	La méthodologie est mise en place pour évaluer la délivrance des passeports temporaires et des documents de voyage urgents afin d'assurer que les documents urgents sont fournis aux Canadiens en temps opportun, et ce, dans le respect des considérations relatives à l'intégrité et à la sécurité du programme.	Octobre 2018	<ul style="list-style-type: none"> • Intégration de la méthodologie dans le nouveau protocole d'entente entre Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada et Affaires mondiales Canada. <i>Automne 2018</i> • Mise en œuvre d'une approche améliorée pour la collecte de données ciblées sur la rétroaction des clients. La stratégie sera élaborée en juin 2018 et déployée dans les missions en septembre 2018. 	Heather Jeffrey, sous-ministre adjointe, Services consulaires, Sécurité et Gestion des urgences 343-203-2556	

PLAN D'ACTION DÉTAILLÉ D'AFFAIRES MONDIALES CANADA
aux recommandations formulées dans la vérification sur les Services consulaires à l'étranger
Rapports printemps 2018 du vérificateur général du Canada

Numéro de référence dans le rapport	Recommandation du BVG	Réponse du ministère	Description du résultat final prévu	Date d'achèvement prévue	Jalons importants (description/dates)	Organisation responsable/ point de contact (nom, poste, n° de tél.)	Indicateur de réalisation (Pour l'usage du Comité seulement)
Para. 91	Révision des normes de service et du modèle d'affectation des ressources	Acceptée. Affaires mondiales Canada reconnaît l'importance d'établir et de maintenir des normes de prestation de services pour les principaux services consulaires fournis aux Canadiens dans les missions à l'étranger. À cet égard, Affaires mondiales Canada a entrepris un examen des services consulaires offerts dans le but de mettre à jour et de moderniser les normes de prestation de services en vigueur. En outre, Affaires mondiales Canada examinera sa méthode d'affectation des ressources afin de s'assurer que la répartition des ressources est optimisée à l'échelle du réseau des missions. Les mesures associées à cette recommandation seront mises en œuvre d'ici mars 2019.	Des normes de service révisées visant les principaux services consulaires sont adoptées, conformément aux politiques applicables du Conseil du Trésor. Ces normes sont rendues publiques afin que les clients des services consulaires canadiens connaissent le niveau de rendement auquel ils peuvent s'attendre dans des circonstances normales. Une méthodologie bien conçue et viable est adoptée pour déterminer les modalités d'affectation des ressources, et ce, dans une optique d'uniformisation du niveau de service à l'échelle du réseau des missions.	Mars 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Le Ministère procédera à un examen des normes actuelles des services consulaires en fonction des lignes directrices pertinentes du Conseil du Trésor. <i>July 2018</i> • Le Ministère publiera tout changement aux normes actuelles sur ses sites Web et les rendra accessibles au public dans les missions. <i>Septembre 2018</i> • La méthodologie actuelle d'affectation des ressources à l'intention du réseau consulaire fera l'objet d'un examen. <i>Septembre 2018</i> • La méthode révisée d'affectation des ressources est mise en œuvre. <i>Mars 2019</i> 	Heather Jeffrey, sous-ministre adjointe, Services consulaires, Sécurité et Gestion des urgences 343-203-2556	

PLAN D'ACTION DÉTAILLÉ D'AFFAIRES MONDIALES CANADA
aux recommandations formulées dans la vérification sur les Services consulaires à l'étranger
Rapports printemps 2018 du vérificateur général du Canada

Numéro de référence dans le rapport	Recommandation du BVG	Réponse du ministère	Description du résultat final prévu	Date d'achèvement prévue	Jalons importants (description/dates)	Organisation responsable/ point de contact (nom, poste, n° de tél.)	Indicateur de réalisation (Pour l'usage du Comité seulement)
Para. 101	<p>Mise à jour de la méthode d'établissement des coûts et de l'information sur le rendement relativement aux droits à payer pour les services consulaires</p>	<p>Acceptée. Affaires mondiales Canada reconnaît que les droits perçus auprès des Canadiens pour les services consulaires ont été inférieurs au coût de la prestation de ces services, et qu'il est important de veiller à ce que l'établissement des droits à payer pour les services consulaires soit étayé par une méthode d'établissement des coûts rigoureuse. À ce titre, le Ministère examinera et mettra à jour la méthodologie actuelle et les éléments servant à l'établissement des coûts.</p> <p>Le Ministère perfectionnera ses mécanismes de mesure du rendement en fonction des normes de service, notamment par la mise en œuvre d'un nouveau système de gestion des cas.</p> <p>Les mesures associées à la première partie de la recommandation seront mises en œuvre d'ici septembre 2018, et celles liées à la deuxième partie, d'ici octobre 2021.</p>	<p>Une méthode d'établissement des coûts qui peut être utilisée annuellement par le Ministère afin d'établir une estimation raisonnable des coûts de la prestation des services liés aux droits à payer pour les services consulaires et d'appuyer la présentation de rapports annuels au Parlement sur les coûts en question.</p> <p>Le Ministère améliorera sa capacité de surveiller son rendement et la mesure dans laquelle il respecte les normes de service.</p>	Octobre 2021	<ul style="list-style-type: none"> • Examen de la méthode d'établissement des coûts des services consulaires avec les intervenants, notamment en ce qui concerne la <i>Loi sur les frais de service</i>. <i>Juillet 2018</i> • Parachèvement d'une méthode modernisée d'établissement des coûts et en entamer la mise en œuvre. <i>Septembre 2018</i> • Voir les réponses aux paragraphes 73 et 91 concernant l'examen des normes de service et le suivi du rendement. • Mise en œuvre dans les missions des directives sur le suivi et la mesure du rendement en ce qui concerne les normes de service révisées. <i>Septembre 2018</i> • Mise en place d'un nouveau système de gestion des cas consulaires doté de capacités améliorées pour suivre les normes de service et surveiller le rendement. <i>Octobre 2021</i> 	Heather Jeffrey, sous-ministre adjointe, Services consulaires, Sécurité et Gestion des urgences 343-203-2556	