



CHAMBRE DES COMMUNES  
HOUSE OF COMMONS  
CANADA

44<sup>e</sup> LÉGISLATURE, 1<sup>re</sup> SESSION

---

# Comité permanent du commerce international

TÉMOIGNAGES

**NUMÉRO 027**

Le mardi 27 septembre 2022

---

Présidente : L'honorable Judy A. Sgro





## Comité permanent du commerce international

Le mardi 27 septembre 2022

• (1105)

[Traduction]

**La présidente (L'hon. Judy A. Sgro (Humber River—Black Creek, Lib.)):** La séance est ouverte.

Bienvenue à la 27<sup>e</sup> réunion du Comité permanent du commerce international.

Nos délibérations se dérouleront selon une formule hybride, conformément à l'ordre que la Chambre a adopté le 23 juin dernier, qui permet aux députés de siéger en personne ou par l'intermédiaire de l'application Zoom.

Voici maintenant quelques consignes qui s'adressent aussi bien aux témoins qu'aux députés.

Attendez que je vous nomme avant de prendre la parole, et parlez aussi lentement et clairement que possible. Si vous participez à la séance par vidéoconférence, cliquez sur l'icône du microphone pour l'activer, et mettez-le en sourdine quand vous n'avez pas la parole.

Au bas de l'écran dans Zoom, cliquez sur « Parquet », ou sur « Anglais » ou « Français » pour entendre les interprètes. Si vous vous trouvez dans la salle, utilisez votre oreillette et sélectionnez le canal voulu.

Je vous rappelle de toujours vous adresser à la présidence. Les députés qui siègent en personne peuvent lever la main pour demander la parole. Ceux qui siègent au moyen de l'application Zoom doivent utiliser l'icône de main levée. Avec la greffière, nous tâcherons de gérer l'ordre d'intervention efficacement, mais nous sollicitons par avance votre patience et votre indulgence.

Si vous rencontrez des difficultés techniques, veuillez m'en avvertir. Le cas échéant, il sera peut-être nécessaire de suspendre la séance quelques minutes pour assurer la participation pleine et entière de tous.

Conformément au paragraphe 108(2) du Règlement et à la motion adoptée par le Comité le lundi 6 juin dernier, nous entamons l'étude des effets potentiels de l'application ArriveCAN sur certains secteurs au Canada.

Nous en discuterons avec M. Mark Weber, le président national du Syndicat des Douanes et de l'Immigration. Il doit se joindre à nous par vidéoconférence, mais je crois qu'il a des difficultés techniques. J'ai ralenti le débit pour lui laisser le temps d'établir la communication.

Nous recevons également Mme Barbara Barrett, la directrice exécutive de l'Association frontière hors taxes; M. Douglas Lovegrove, le président d'Osella Technologies, de même que M. Kenneth Bieger, le directeur général de la Niagara Falls Bridge Commission.

Bienvenue à tous et merci infiniment de nous consacrer votre temps. Nous savons que le préavis a été assez court, et nous vous sommes d'autant plus reconnaissants d'être des nôtres.

Je crois que M. Weber est prêt.

Monsieur Weber, nous sommes ravis que la communication soit enfin établie. Je vais vous demander de nous présenter une déclaration préliminaire de cinq minutes.

**M. Mark Weber (président national, Syndicat des Douanes et de l'Immigration):** Merci, madame la présidente.

Madame la présidente, mesdames et messieurs les membres du Comité, je vous remercie de me donner l'occasion de me présenter devant vous aujourd'hui en tant que témoin. Je m'appelle Mark Weber et je suis le président national du Syndicat des Douanes et de l'Immigration, qui représente le personnel travaillant pour l'Agence des services frontaliers du Canada, ou ASFC.

Je serai bref.

À la suite de l'annonce récente selon laquelle l'utilisation de l'application ArriveCAN ne serait plus obligatoire, il est difficile d'exprimer le soulagement que doivent ressentir les agents frontaliers partout au pays. Bien que les agents frontaliers soient très fiers de servir le public canadien, je peux dire avec une grande certitude qu'aucun d'entre eux n'avait imaginé que la meilleure utilisation d'un agent d'application de la loi serait de fournir un soutien informatique suite à la mise en place d'une application vraiment mal conçue et qui ne prend pas en considération les particularités de notre frontière. Je l'ai déjà dit et je le répète: du point de vue des opérations frontalières, en ce qui concerne les agents frontaliers, les derniers mois ont montré qu'ArriveCAN ne facilite aucunement les voyages transfrontaliers et ne fait pas grand-chose pour combler les graves lacunes de notre pays en matière de sécurité frontalière.

Au risque de répéter ce qui a été souligné à maintes reprises, il est clair que la mise en œuvre d'ArriveCAN suit le même modèle de dépendance excessive aux technologies automatisées que nous avons déjà vu avec les bornes d'inspection primaire et que nous voyons maintenant avec les portes électroniques. Il s'agit d'une approche peu judicieuse qui met de côté de manière insensée toute considération de sécurité.

Il faut instamment que le gouvernement et l'Agence se penchent sur le grave déficit en personnel dont souffrent les services frontaliers dans tout le pays. L'amère réalité est que l'Agence a besoin de milliers d'agents supplémentaires si elle veut remplir son mandat. Cet été seulement, à certains de ses postes frontaliers les plus achalandés, l'ASFC devait choisir entre la dotation adéquate des opérations commerciales ou celle des opérations voyageurs. Et c'est sans parler de ce qu'elle ne peut tout simplement pas faire, c'est-à-dire contrôler adéquatement la contrebande de marchandises dangereuses, malgré les efforts soutenus de ses agents.

En fin de compte, ce que l'échec d'ArriveCAN nous démontre, c'est que notre gouvernement doit continuer à investir dans son personnel pour mieux servir les gens, et reconsidérer sa recherche d'une panacée technologique.

Pour conclure, j'espère que la contribution du syndicat aidera le Comité dans son important travail.

Merci. Je répondrai avec plaisir à vos questions.

• (1110)

**La présidente:** Merci beaucoup, monsieur Weber.

Madame Barrett, à vous la parole.

**Mme Barbara Barrett (directrice exécutive, Association frontiers hors taxes):** Merci, madame la présidente.

Je m'appelle Barbara Barrett. Je suis la directrice exécutive de l'Association frontière hors taxes, qui représente les magasins hors taxes situés aux frontières terrestres partout au Canada.

Depuis la création du programme des boutiques hors taxes en 1982, la coopération entre le gouvernement et les petites entreprises familiales gérées localement a favorisé l'essor de nombreuses communautés frontalières qui ont profité de la hausse des ventes à l'exportation et du rapatriement de dollars canadiens.

Ces petits commerces de détail locaux ont beaucoup apporté à l'emploi, ils ont généré des recettes fiscales et contribué au développement des entreprises à l'échelon local. Ces magasins indépendants ont aussi fait énormément pour l'économie et la structure sociale de certaines communautés rurales parmi les plus éloignées dans chacune des provinces qui partagent une frontière terrestre avec les États-Unis. Ensemble, les magasins hors taxes indépendants sont devenus des composantes essentielles et intégrantes de l'industrie touristique en rapatriant les ventes et en faisant office d'ambassadeurs auprès des visiteurs étrangers. Ces magasins ont toujours fait la promotion de produits uniques fabriqués ici et incité les visiteurs à acheter canadien.

Plus important encore, si un article n'est pas acheté dans l'un de ces magasins au Canada, c'est une vente qui risque d'être perdue pour notre économie et notre régime fiscal s'il est acheté dans un magasin situé à quelques centaines de mètres au sud de la frontière.

Pour le gouvernement fédéral, les magasins hors taxes sont des exemples de réussite dans le secteur de l'exportation. Ils forment un petit réseau dont les revenus profitent à l'économie canadienne, qui crée de l'emploi et qui stimule le commerce.

Au cours de la décennie qui a précédé la pandémie, les magasins hors taxes situés aux frontières terrestres ont permis de rapatrier plus de 1,5 milliard de dollars de ventes qui autrement auraient profité aux détaillants hors taxes aux États-Unis. Environ 2 500 emplois directs et indirects à temps plein sont rattachés aux magasins

canadiens. Ces emplois génèrent des impôts équivalant à quelque 35 millions de dollars annuellement aux échelons fédéral, provincial et local, et nos exploitants ont investi au total plus de 60 millions de dollars dans les communautés frontalières.

Je voudrais maintenant parler de la pandémie.

De nombreux secteurs de l'économie canadienne ont été durement touchés, mais la fermeture de la frontière canado-américaine pendant près de deux ans a presque eu raison du secteur des boutiques hors taxes aux frontières terrestres. D'autres parties de l'industrie touristique se sont maintenues à flot grâce à la clientèle canadienne ou à des modèles d'affaires comme les commandes à emporter ou le ramassage à l'auto, mais nos magasins ont été acculés à la cessation presque complète de leurs activités pour protéger les Canadiens contre la flambée des cas de COVID-19 aux États-Unis.

C'est très simple: parce que ni les Canadiens ni les Américains ne pouvaient franchir la frontière, nos magasins ne pouvaient pas, à cause des diktats du fédéral, vendre leur marchandise. Parmi tous ceux qui ont le plus pâti de la situation, nous pouvons dire sans exagérer que nous avons été les plus durement frappés.

Je tiens à souligner qu'après la fermeture de la frontière en mars 2020, nous avons été extrêmement reconnaissants du versement de subventions salariales et pour le loyer à nos entreprises touristiques et d'autres secteurs. Elles nous ont permis de retenir notre personnel et de survivre jusqu'à la période actuelle de relance. Au nom de nos membres, je remercie le gouvernement pour son aide.

Je dois cependant ajouter que cette aide a pris fin au printemps 2022, mais que la frontière canado-américaine n'est pas encore ouverte complètement. En fait, le retour à la normale se fera à la fin de cette semaine, à compter du 1<sup>er</sup> octobre.

L'été dernier, malgré la reprise de l'économie canadienne et en raison des restrictions du fédéral et de l'utilisation obligatoire de l'application ArriveCAN, nos magasins aux frontières ont continué d'enregistrer des baisses de 45 ou 50 % de leurs ventes par rapport aux niveaux prépandémiques.

Les exploitants de magasins hors taxes espéraient se remettre en selle à la fin de la saison grâce à une explosion des ventes à la fête du Travail, comme c'est traditionnellement le cas durant les fins de semaine prolongées de l'été. Malheureusement, selon un sondage, les ventes ont reculé de 47 % en moyenne par rapport aux niveaux de 2019 à la fête du Travail, alors qu'ils ne recevaient plus aucune aide du fédéral.

Nous tenons à remercier officiellement les ministres pour la merveilleuse annonce d'hier concernant la levée des restrictions de voyage. Les mesures mises en place à la frontière ont eu des effets désastreux pour nos petites entreprises indépendantes sous réglementation fédérale, mais elles ont été laissées en plan même si elles ont vraiment contribué à assurer la protection des Canadiens. C'est pourquoi nous demandons une mesure financière provisoire, sous la forme d'un programme de prêts modestes, pour assurer la survie de notre secteur et aider nos magasins à traverser l'hiver.

Nous avons proposé à Finances Canada de mettre sur pied un programme d'aide qui octroierait un total de 20 millions de dollars sous forme de prêts. Cette aide permettra à nos entreprises d'exportation de continuer à représenter le Canada aux frontières et à jouer un rôle essentiel et intégral dans le secteur touristique canadien.

Est-il réaliste de penser qu'une entreprise puisse survivre sans aide après avoir été forcée de cesser ses activités ou presque pendant 20 mois, et ensuite de vivoter avec à peine la moitié de son chiffre d'affaires pendant plusieurs mois d'affilée? C'est la question que je vous pose.

Je serai heureuse de vous donner de plus amples détails sur le plan d'aide proposé et de répondre aux questions des députés concernant des politiques touchant d'autres domaines comme le rétablissement du Programme de remboursement aux visiteurs. Ce programme aiderait notre secteur si durement touché à renouer avec la prospérité et à rivaliser avec la concurrence mondiale.

Je vous remercie.

• (1115)

**La présidente:** Monsieur Lovegrove, vous avez cinq minutes. Allez-y.

**M. Douglas Lovegrove (président, Osella Technologies Inc.):** Madame la présidente, mesdames et messieurs les membres du Comité, merci beaucoup de votre accueil. Mon exposé sera bref.

Je suis propriétaire d'une entreprise qui n'a pas encore un an. Mes partenaires et moi-même avons décidé de faire le saut dans le vide en octobre dernier. Jusqu'à ce que nous entendions parler de la levée de l'obligation concernant ArriveCAN il y a une semaine environ, j'ai vécu avec l'impression que le gouvernement me mettait un couteau sur la gorge.

Notre entreprise est située aux abords de la ville de Windsor. Dans notre industrie, la clientèle se trouve à 80 % aux États-Unis. Les restrictions ont passablement compliqué nos efforts d'expansion et de recherche de nouvelle clientèle. Je suis extrêmement reconnaissant au gouvernement fédéral d'avoir levé l'obligation liée à l'application ArriveCAN.

Comme je tiens à être bref, je m'arrête ici. Je suis impatient de répondre à vos questions sur les particularités de notre industrie.

**La présidente:** Merci beaucoup. Je suis ravie de voir que vous avez persévéré et de vous voir ici.

**M. Douglas Lovegrove:** Pardon?

**La présidente:** Je vous ai simplement félicité d'avoir tenu le coup et d'être ici aujourd'hui.

**M. Douglas Lovegrove:** En effet. Je vous remercie.

**La présidente:** Pendant qu'on s'occupe de quelques aspects techniques, nous allons entamer les séries de questions des députés.

Monsieur Baldinelli, vous avez six minutes. Nous vous écoutons.

**M. Tony Baldinelli (Niagara Falls, PCC):** Merci, madame la présidente.

Je remercie aussi les témoins d'être avec nous.

Comme vous le savez, nous célébrons aujourd'hui la Journée mondiale du tourisme, et je tiens à remercier tous ceux qui défendent les intérêts de leur secteur. Mes remerciements ne s'adressent pas uniquement aux acteurs du secteur, mais à l'ensemble des Canadiens, des résidents de ma circonscription et de mes collègues qui siègent à mes côtés et qui ont milité pour le retrait des restrictions et de l'utilisation obligatoire d'ArriveCAN à nos frontières, qui prendra effet la fin de semaine qui vient.

Cela dit, comme nous l'avons entendu, il a fallu attendre tout ce temps. La pandémie a fait perdre deux années à l'industrie touris-

tique, et nous venons de perdre une autre année. Dans le premier cas, nous pouvons blâmer la COVID-19 mais, mesdames et messieurs, nous sommes nous-mêmes responsables de ce qui s'est passé durant la dernière année. Depuis des mois, nous réclamons le retrait de cette application et des restrictions aux frontières, comme cela s'est fait dans une soixantaine de pays.

Pourquoi le gouvernement a-t-il autant tardé? Les 40 000 membres de ma communauté qui travaillent dans le secteur du tourisme méritent mieux. J'ai cru comprendre que le caucus libéral s'est réuni à Niagara en août, mais qu'il n'a pas rencontré les acteurs locaux pour entendre leurs besoins et leurs revendications concernant le retrait de cette application.

À ce sujet, j'aurais quelques questions à poser aux témoins, en commençant par M. Weber.

Je trouve intéressant de souligner que parmi les acteurs avec qui j'ai eu l'occasion de m'entretenir cet été se trouvait M. Bieger, de la Niagara Falls Bridge Commission. Il m'a parlé de certains problèmes et des pénuries de main-d'oeuvre. Il a aussi mentionné que le centre de formation d'Ottawa de l'Agence des services frontaliers du Canada avait été fermé pendant près de deux ans. Cette information a été confirmée par M. Vinette, de l'ASFC, qui a ajouté qu'il manquait une cohorte de 600 agents environ. Que pouvez-vous nous dire à cet égard et au sujet des besoins en effectifs que l'ASFC devra combler pour atteindre des niveaux de dotation suffisants dans des communautés comme Niagara?

• (1120)

**M. Mark Weber:** Merci de poser cette question.

Les pénuries de main-d'oeuvre sont actuellement très graves. Elles existent partout au pays, autant aux points d'entrée qu'à l'extérieur de ceux-ci.

Un des grands problèmes que nous avons est l'existence d'un seul centre de formation des recrues. Nous pouvons donc former à peu près 600 recrues dans une année, comme vous l'avez mentionné, ce qui est à peine suffisant pour compenser le taux d'attrition. Autrement dit, nous ne parvenons pas à augmenter nos effectifs.

L'ASFC a pris des mesures pour former le plus de recrues possible, mais ces efforts demeurent insuffisants. Je crois qu'il faut sérieusement envisager l'ouverture d'un deuxième et même d'un troisième centre de formation pour augmenter le nombre de recrues en première ligne.

Je peux vous donner un exemple concret concernant les pénuries dans votre région. Actuellement, 48 agents travaillent au pont Rainbow, alors qu'ils étaient plus d'une centaine il y a quelque temps. À certains endroits, il faudrait doubler, voire tripler le nombre d'employés, et je ne vous parle pas des agents qui seront nécessaires à l'ouverture du pont Gordie-Howe.

**M. Tony Baldinelli:** Merci, monsieur Weber.

Concernant le pont Rainbow, il relève de la Niagara Falls Bridge Commission et de M. Bieger. Je ne sais pas s'il est en ligne.

**La présidente:** Monsieur Bieger, pouvez-vous vérifier de nouveau votre connexion?

**La greffière du Comité (Mme Dancella Boyi):** Monsieur Bieger, pouvez-vous prononcer quelques mots.

**M. Kenneth Bieger (directeur général, Niagara Falls Bridge Commission):** Bien sûr. M'entendez-vous?

**M. Tony Baldinelli:** Je vous entends. Qu'en est-il du côté des interprètes?

**La greffière:** Tout semble bien aller de leur côté. Nous allons faire un essai et nous allons voir si les services d'interprétation fonctionnent.

**M. Tony Baldinelli:** Madame la présidente, pouvez-vous me confirmer que cette parenthèse ne m'a pas enlevé de temps de parole.

Monsieur Bieger, j'aimerais poursuivre avec vous au sujet de certaines remarques de M. Weber.

La Niagara Falls Bridge Commission est responsable du pont Rainbow. En juillet, vous avez soumis un mémoire selon lequel les temps d'attente auraient augmenté de près de 50 % malgré une diminution de 50 % de la circulation. Les temps d'attente pouvaient atteindre près de deux heures.

Le gouvernement a affirmé que l'application ArriveCAN faciliterait et accélérerait les opérations de contrôle. Est-ce que c'est ce que vous avez observé aux ponts qui relèvent de la commission?

**M. Kenneth Bieger:** Non, pas du tout. ArriveCAN n'a vraiment pas contribué à la fluidité de la circulation.

Le problème est de trois ordres: la pénurie de personnel au sein de l'ASFC; les mesures de santé publique, y compris l'obligation vaccinale, et ArriveCAN. Nous avons constaté que la distinction entre ArriveCAN et l'obligation vaccinale n'était pas évidente. Les deux mesures vont de pair.

**M. Tony Baldinelli:** Monsieur Bieger, j'aimerais revenir sur une question, si vous me le permettez.

Je voudrais revenir à la réunion du caucus libéral de l'Ontario à Niagara Falls et, si mes informations sont exactes, au fait qu'il n'y a pas eu de rencontre avec les acteurs du milieu. En même temps, le ministre de la Sécurité publique a fait une annonce au pont Rainbow. Il est important de parler de l'introduction illégale d'armes à feu dans notre pays, mais j'aimerais savoir s'il en a profité pour parler d'ArriveCAN et pour interroger les gens dans vos bureaux au sujet de ses effets pour la Niagara Falls Bridge Commission.

• (1125)

**M. Kenneth Bieger:** Non. Personne n'est venu nous rencontrer pour discuter de ces questions.

Comme je l'ai dit, nous avons réalisé que les problèmes liés à ArriveCAN et à l'obligation vaccinale ne peuvent pas être dissociés. Même les rares fois où un plus grand nombre de voies étaient ouvertes qu'avant la pandémie, l'attente était plus longue.

**M. Tony Baldinelli:** Mon temps est-il écoulé?

**La présidente:** Oui.

**M. Tony Baldinelli:** Alors merci, madame la présidente.

**La présidente:** Monsieur Maloney, c'est à vous. Vous disposez de six minutes.

**M. James Maloney (Etobicoke—Lakeshore, Lib.):** Merci, madame la présidente.

J'ai une précision à faire avant d'y aller de mes questions.

Monsieur Baldinelli, non seulement j'étais présent à la réunion de Niagara Falls, mais je l'ai organisée, et nous avons rencontré un bon nombre d'acteurs.

J'ai plusieurs questions pour nos témoins.

L'application ArriveCAN a été vivement critiquée. Elle est devenue un enjeu politique. On l'accuse de causer des retards, de nuire au commerce. Pourtant, mon expérience et les échos que j'en ai eu me portent à croire que les problèmes seraient plutôt de nature personnelle. Les gens n'aiment pas être obligés de prendre cinq minutes pour faire une opération avec leur téléphone qu'ils n'avaient pas à faire avant.

Madame, je vais commencer avec une remarque que vous avez faite. Vous avez dit que les activités frontalières reviendront à la normale cette fin de semaine. Voulez-vous dire par là que la levée des restrictions et surtout le retrait d'ArriveCAN samedi prochain feront en sorte que la vie reviendra à la normale aux frontières?

**Mme Barbara Barrett:** J'en serais ravie, mais j'en doute. La fermeture prolongée des frontières a changé les habitudes.

**M. James Maloney:** C'est ce que vous avez dit. Vous avez dit que les choses ne reviendront pas à la normale avant la fin de semaine prochaine.

**Mme Barbara Barrett:** Comme tout ce qui accrochait sera réglé, on peut commencer à penser qu'un retour à la normale est possible.

Est-ce qu'il y aura une marée de gens qui traverseront la frontière et est-ce que la circulation reviendra...

**M. James Maloney:** Je suis désolé de vous interrompre, mais j'ai peu de temps.

Je ne suis pas d'accord avec quelque chose que vous avez dit. Comme je vous l'ai dit en privé, je fais souvent des achats dans votre magasin et j'utilise aussi ArriveCAN assez fréquemment quand je reviens.

Quand les gens critiquent ArriveCAN, c'est surtout leur agacement devant l'obligation de montrer une preuve vaccinale qui ressort. Samedi prochain, ils n'auront plus cette obligation quand ils reviendront au Canada, mais elle continuera de s'appliquer quand ils entreront aux États-Unis. Il sera donc difficile pour ceux qui s'opposent à la preuve vaccinale aux États-Unis de venir ici puisqu'ils en auront besoin pour rentrer chez eux. Le problème restera le même, et les mêmes obstacles attendront les Canadiens non vaccinés. En tout respect, je doute fort que la situation revienne à la normale.

La question suivante s'adresse à vous, monsieur Bieger, ainsi qu'à vous, monsieur Lovegrove. Vous avez eu l'impression que le gouvernement vous avait mis un couteau sur la gorge, nous avez-vous dit. Votre collègue de gauche a souligné l'aide qui a été offerte aux entreprises. Quand vous parlez de votre impression que le gouvernement vous avait mis un couteau sur la gorge, j'imagine que vous incluez ArriveCAN.

**M. Douglas Lovegrove:** Oui. Voulez-vous que j'explique ce que je voulais dire au juste?

**M. James Maloney:** Laissez-moi finir et j'écouterai vos explications.

Quand les gens parlent d'ArriveCAN, ils font référence à une technologie destinée à faciliter les passages à la frontière. J'ai discuté longuement avec des gens de l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto qui apprécient beaucoup ArriveCAN et qui souhaitent que l'outil reste en place parce qu'il accélère la circulation des passagers dans l'aéroport. Malheureusement, il a été stigmatisé à cause de son association avec l'obligation vaccinale.

Les déclarations du genre « le gouvernement nous a mis un cou-teau sur la gorge » m'apparaissent un peu excessives. En fait, comme d'autres témoins, je crois que vous voulez plutôt parler des pénuries de main-d'œuvre et des restrictions liées à la COVID. La frontière a été fermée pendant près de deux ans. La vaccination n'avait rien à voir là-dedans, et elle n'avait certainement rien à voir avec ArriveCAN. C'est la pandémie qui est en cause, point à la ligne.

Tout le monde a fait l'erreur de mélanger ces choses et l'application ArriveCAN est devenue le symbole du problème, alors qu'elle offre une solution à quantité de problèmes à la frontière.

Monsieur, je vais maintenant vous laisser finir de répondre à la question.

**M. Douglas Lovegrove:** Merci beaucoup, monsieur Maloney.

Je vais répondre en trois volets.

Comme je l'ai dit, notre clientèle se trouve à 80 % aux États-Unis, et je crois que c'est le cas pour tout le secteur de l'outillage automobile de Windsor et du comté d'Essex. Pour le tiers environ de ma clientèle, vous avez tout à fait raison de dire qu'il n'y a aucun problème. Ces gens sont pleinement vaccinés. Ils sont tout à fait à l'aise avec la technologie et le téléchargement des applications sur leur téléphone, et ils traversent la frontière sans souci. C'était facile pour cette partie de la clientèle.

Un autre tiers est constitué de citoyens américains pleinement vaccinés qui sont foncièrement réticents à l'idée de télécharger une application d'un gouvernement étranger sur leur téléphone professionnel ou personnel.

Le dernier tiers regroupe des personnes qui ne sont peut-être pas vaccinées. Sans vouloir entrer dans les débats sur la politique et la situation au sud de la frontière, je crois comprendre que ces personnes pourront venir ici mais, si on considère le long terme... Il y a à peine une semaine, elles risquaient d'être considérées comme des parias et de n'être les bienvenues nulle part. Je pouvais faire une croix sur tout espoir de faire des affaires avec ces personnes.

Je démarre une entreprise et, dans mon domaine d'activité, il est essentiel d'accueillir les clients chez nous, de passer du temps avec eux, de leur faire visiter nos installations et de leur présenter nos employés. Nous négocions régulièrement des contrats de millions de dollars. J'ai besoin d'interagir avec ces gens dans notre usine.

• (1130)

**M. James Maloney:** Monsieur, êtes-vous d'accord que des personnes non vaccinées ne pourront pas traverser la frontière à cause des restrictions imposées par les États-Unis?

**M. Douglas Lovegrove:** Oui.

**M. James Maloney:** Je connais bien le secteur de l'automobile et son importance à Windsor en particulier, où j'ai vécu deux ans.

Encore une fois, avec tout le respect que je vous dois, je pense que nous mélangeons plusieurs facteurs. Par exemple, des témoins

parlent de pénuries de personnel. Ces pénuries sont réelles, mais elles existaient avant la pandémie. Des gens ont été mis à pied, et n'ont pas été rappelés...

Si vous prenez l'exemple des aéroports que j'ai évoqué il y a une seconde, quand les restrictions ont été levées plus tôt cette année, nous n'avons pas vu la situation s'améliorer miraculeusement. Les transporteurs aériens, les autorités aéroportuaires et plusieurs autres organisations ont fait face à des défis.

Je pense qu'il est injuste de faire porter tout le blâme sur l'application ArriveCAN.

**M. Douglas Lovegrove:** Je tenais simplement à parler explicitement d'un groupe de personnes qui souhaitent attribuer des contrats à des entreprises canadiennes et qui ont la possibilité d'aller ailleurs. Elles ne sont pas obligées de venir chez nous. Si nous ne facilitons pas toutes les étapes, comme les demandes et l'interaction avec les gardes-frontières, et si nous ne rendons pas les procédures aussi faciles et accueillantes que possible, nous courons le risque de perdre ces occasions au profit d'entreprises américaines ou d'entreprises étrangères hors de l'Amérique du Nord.

**La présidente:** Merci beaucoup.

Monsieur Bieger, maintenant que vous ne devriez plus avoir de problèmes techniques, voulez-vous y aller et nous faire votre déclaration liminaire?

**M. Kenneth Bieger:** Ma déclaration liminaire sera brève.

Pour notre part, essentiellement, nous avons constaté la combinaison de trois facteurs. Il y a la pénurie de personnel à l'ASFC, et c'est effectivement un problème concret. Si nous prenons les jours fériés de la fête de Victoria, du Jour du Souvenir et des week-ends de la fête du Canada et du 4 juillet, il était évident lors de ces trois congés que le personnel de l'ASFC était beaucoup moins nombreux qu'avant la pandémie.

Nous constatons aussi que l'obligation vaccinale et ArriveCAN ont ralenti le processus. Encore une fois, le problème consiste à faire la différence entre ArriveCAN et l'obligation de déclaration.

De notre point de vue, les deux vont vraiment de pair, et il faut les examiner ensemble. L'obligation vaccinale et ArriveCAN ne seraient pas nécessaires.

**La présidente:** Merci beaucoup.

Nous allons passer à M. Savard-Tremblay pour six minutes.

Allez-y, je vous en prie.

[Français]

**M. Simon-Pierre Savard-Tremblay (Saint-Hyacinthe—Bagot, BQ):** Bonjour.

Je salue l'ensemble des témoins et les remercie de leurs témoignages.

Je suis surpris que le sujet de ma première question n'ait pas encore été abordé. Il a été effleuré, mais nous sommes ici pour étudier une application qui deviendra optionnelle à partir de samedi, comme cela a été mentionné. J'imagine que la meilleure personne pour répondre à ma question est M. Weber, du Syndicat des douanes et de l'immigration.

Monsieur Weber, que prévoyez-vous? C'est dans quelques mois seulement que nous pourrions prendre la pleine mesure des effets de ce changement de cap quant à l'application. Après les Fêtes, quand il y aura de nouvelles vagues de voyages, nous en aurons une meilleure idée.

Actuellement, avez-vous une idée de ce qui arrivera lorsque l'utilisation de l'application ne sera plus obligatoire, mais seulement optionnelle?

• (1135)

[Traduction]

**M. Mark Weber:** Merci.

En fait, nous n'en avons pas. Nous n'avons pas été consultés. Nous n'avons pas été consultés lorsque ArriveCAN a été rendu obligatoire la première fois. Nous n'avons pas été consultés sur la façon dont cela devait s'organiser. Nous n'avons pas vraiment été consultés sur ce qui se passera une fois que l'application sera devenue optionnelle ou sur l'allure que cela prendra. Si la levée de l'obligation d'utiliser ArriveCAN augmente les déplacements, je le répète, nos pénuries de personnel ne vont pas disparaître. Elles existent, et elles se sont aggravées année après année depuis plusieurs années. Nous en sommes maintenant au point où si les voyages commencent à augmenter de façon significative, nous observerons des retards importants à nos frontières.

Je sais qu'on a dit que les nouvelles utilisations d'ArriveCAN et d'autres technologies suscitaient l'enthousiasme chez l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto. La grande préoccupation que nous avons à l'égard des technologies, c'est que nos agents sont beaucoup plus rapides que n'importe quel dispositif qui a été installé dans un aéroport. Si vous voulez vraiment de la fluidité et une frontière efficace, nous avons simplement besoin de plus de personnes en place, pas de technologie.

[Français]

**M. Simon-Pierre Savard-Tremblay:** C'est très bien. Cela dit, même si vous n'avez pas été consulté, ce qui est déplorable, n'hésitez pas à contacter les membres de ce comité, si vous avez du nouveau à nous dire. Nous pourrions alors rouvrir le sujet.

Madame Barrett, tout à l'heure, un de mes collègues vous a dit qu'il n'y aurait pas vraiment de retour à la normale puisque l'obligation vaccinale était toujours en vigueur aux États-Unis. Comme on le dit au Québec, on changerait quatre trente sous pour une piastre. Vous n'avez pas vraiment eu la chance de lui répondre et je voudrais donc vous en donner l'occasion.

[Traduction]

**Mme Barbara Barrett:** Merci beaucoup pour cette réponse.

Oui, je pense que le lien entre ArriveCAN et le statut vaccinal n'est pas tout à fait exact. J'ai entendu parler à travers le Canada de nos propriétaires de magasins et de leur personnel qui se font experts en informatique pour essayer de remplir le formulaire ArriveCAN de gens qui ne savent tout simplement pas comment s'y prendre, et il y a aussi ceux qui n'ont même pas de téléphone intelligent pour le faire.

Un exemple concret de la façon dont ArriveCAN a dissuadé les gens de se rendre à la frontière nous vient de notre magasin de Fort Erié. Le long week-end de juillet, on voyait d'habitude 40 autocars remplis principalement de personnes âgées traverser la frontière et

s'arrêter au magasin. C'étaient 40 autocars remplis de clients. Cette année, ils ont vu deux autocars.

Selon le personnel des compagnies d'autocars, c'est parce que les personnes âgées ne savaient pas remplir le formulaire ArriveCAN. Elles en avaient peur et ont simplement choisi de ne pas venir. Je pense que c'est un exemple de la façon dont ArriveCAN a dissuadé des gens de même essayer de traverser la frontière, qu'ils soient vaccinés ou non.

[Français]

**M. Simon-Pierre Savard-Tremblay:** Je pourrais donc résumer vos propos en disant que vous faites la distinction entre l'obligation vaccinale, qui est une autre question, et l'application elle-même.

[Traduction]

**Mme Barbara Barrett:** Désolée, je ne suis pas sûre d'avoir compris la question.

[Français]

**M. Simon-Pierre Savard-Tremblay:** Le fait que les États-Unis exigent toujours la preuve vaccinale, comme cela a été mentionné, on pourrait être porté à dire que cela ne change rien à la situation, au bout du compte.

Ce que vous nous dites, c'est que la fin de l'utilisation obligatoire de l'application ArriveCAN est une autre question que celle de l'obligation vaccinale aux frontières.

[Traduction]

**Mme Barbara Barrett:** C'est exact, à 100 %. C'est une question tout à fait différente.

[Français]

**M. Simon-Pierre Savard-Tremblay:** D'accord, je vous remercie.

Je suis curieux: combien de vos boutiques hors taxe se trouvent dans des zones, dans des pays qui exigent encore une preuve de vaccination?

[Traduction]

**Mme Barbara Barrett:** Tous nos magasins se trouvent du côté canadien.

[Français]

**M. Simon-Pierre Savard-Tremblay:** Je ne parle pas nécessairement du Canada, mais dans les zones tampons, si je peux m'exprimer ainsi. Je pense notamment dans les aéroports quand on est en attente d'un vol, quand on est à la veille de partir vers une autre destination.

Vous avez véritablement senti une perte dans ces zones, n'est-ce pas?

[Traduction]

**Mme Barbara Barrett:** Tous nos magasins sont situés à la frontière terrestre, donc lorsque vous entrez dans le magasin, vous devez en sortir aux États-Unis. Vous ne pouvez pas revenir au Canada. Nous ne faisons que de l'exportation. Vous devez traverser la frontière une fois que vous entrez dans nos magasins.

[Français]

**M. Simon-Pierre Savard-Tremblay:** Vous ne représentez donc pas les boutiques hors taxe dans les aéroports. Très bien, je comprends.

[Traduction]

**Mme Barbara Barrett:** C'est exact.

[Français]

**M. Simon-Pierre Savard-Tremblay:** Je vous remercie de cette précision.

J'aurais envie de terminer mes questions avec M. Weber, du Syndicat des douanes et de l'immigration.

En ce qui concerne l'application ArriveCAN, croyez-vous que cela change quelque chose, étant donné qu'il y a toujours une obligation vaccinale du côté américain?

Partagez-vous cette impression?

• (1140)

[Traduction]

**La présidente:** Répondez brièvement, monsieur Weber.

**M. Mark Weber:** C'est difficile à dire pour nous. Nous ne traitons avec les voyageurs que lorsqu'ils rentrent au Canada, alors il nous est vraiment difficile pour nous de parler de ce qui se passe dans l'autre sens.

Encore une fois, lorsque l'application ArriveCAN était en place, la plus grande difficulté que nous avons éprouvée était que les gens ne savaient tout simplement pas qu'ils devaient la remplir, ou dans certains cas, les gens refusaient tout simplement de la remplir. Nous avons donc dû composer avec 30 à 40 % de voyageurs qui arrivaient sans avoir rempli l'application, d'où les files d'attente de quatre ou cinq heures que nous avons vues.

Le plus souvent, ce n'est pas tant le fait de ne pas pouvoir le faire que simplement le fait de ne pas vouloir le faire ou de ne pas savoir qu'il s'agissait d'une exigence qui posait un problème.

**La présidente:** Merci beaucoup.

Nous donnons maintenant la parole à M. Masse pour six minutes.

**M. Brian Masse (Windsor-Ouest, NPD):** Merci, madame la présidente.

Tout d'abord, je tiens à dire que j'aimerais voir si nous pouvons trouver du temps pour traiter d'une motion que j'ai déposée concernant les compagnies de transport par conteneurs. Des discussions ont eu lieu avec les partis, et j'aimerais donc que nous nous penchions sur cette motion aujourd'hui, si possible, parce qu'il s'agit d'un enjeu urgent et que nous devons planifier notre calendrier.

Je vais m'adresser brièvement à M. Weber.

L'une des premières fois que j'ai pris conscience de l'incroyable ignorance sur la Colline ici en ce qui concerne nos douaniers, c'est lorsque Derek Lee les a traités de mauviettes à la Chambre des communes. Je me souviendrai toujours de ce moment, parce qu'il témoignait d'un manque de compréhension de ce qu'ils doivent affronter avec les milliers de personnes auxquelles ils ont affaire quotidiennement, surtout dans une circonscription comme la mienne. Malgré le défi auquel nous sommes confrontés, je préconise toujours la formation d'un groupe de travail sur la sécurité frontalière, car nous avons des problèmes frontaliers de longue date qui persistent.

Monsieur Weber, vous avez enfin une nouvelle convention collective qui va bientôt expirer à nouveau, car elle arrive toujours en retard. C'est ridicule que cela se passe ainsi.

Je veux m'exprimer avec prudence. Est-il juste de dire que vos agents auraient pu refuser de faire le travail supplémentaire qu'ils ont fait pour composer avec ces applications et ces dispositifs technologiques? Est-il juste de dire que cela aurait pu être un enjeu qu'ils n'étaient pas sortis du cadre de leurs attributions comme ils l'ont fait?

**M. Mark Weber:** Eh bien, la mauvaise nouvelle est que notre convention est effectivement arrivée à échéance. Si nous nous étions trouvés dans une situation de grève légale à ce moment-là, je ne sais évidemment pas ce qui se serait passé, mais je peux dire que nos agents se sont dévoués généreusement pour faire en sorte que les choses se fassent le plus rapidement possible, dans un contexte incroyablement difficile.

Nous devons composer avec des files d'attente de quatre, cinq ou six heures de voyageurs qui arrivent à notre comptoir extrêmement mécontents de ce qu'ils doivent subir pour entrer au Canada. L'un de nos agents à Niagara Falls m'a dit qu'il avait reçu des voyageurs qui avaient uriné et déféqué sur eux-mêmes, après avoir été coincés dans leur voiture si longtemps. Pour vous donner une idée de la gravité de la situation à nos frontières et du manque de personnel, je pense que cela en dit long.

**M. Brian Masse:** Je vous suis reconnaissant d'avoir soulevé la question de la formation, car nous pourrions transformer le manège militaire de Tilston, à Windsor, en centre de formation. Il a été le premier pour le ministère de la Défense nationale. On y trouve une armurerie, un champ de tir et tout ce qu'il faut pour combler les besoins opérationnels. J'espère que quelque chose du genre est envisagé, car c'est une installation qui pourrait être presque clé en main, surtout avec l'ouverture du pont Gordie-Howe et tout le reste dans les années à venir.

Je veux m'adresser à Mme Barrett, mais je tiens à terminer en remerciant M. Weber et ses membres. En passant, pour mémoire, aucun programme de vaccination n'avait été mis en place pour nos agents de première ligne à la frontière. Nous avons dû nous battre pour cela, et il a fallu plus d'un an. En réalité, ils ont été vaccinés de façon ponctuelle, même s'ils se trouvaient en première ligne pendant la COVID dès le début. Ils n'étaient pas considérés comme essentiels et ils ont dû composer avec ce statut. C'était une erreur, et j'espère que nous pourrions la corriger pour relever les défis à venir, car nous avons eu le SRAS et maintenant ceci.

Madame Barrett, très brièvement, lorsque nous avons apporté les changements nécessaires en raison de l'Initiative relative aux voyages dans l'hémisphère occidental et que les États-Unis exigeaient le passeport, nous savions que 60 % des citoyens américains se procureraient un passeport et que 40 % ne le feraient jamais. Ce n'était que des données brutes. Est-ce que vous avez aussi affaire maintenant à des Américains en ce qui concerne cette application étrangère?

M. Lovegrove l'a aussi souligné, et c'est ce que j'ai souvent entendu. Il y a des gens pour qui la vaccination pose un problème, mais les milliers de plaintes que j'ai reçues à propos d'ArriveCAN ne provenaient pas de personnes non vaccinées, mais de personnes vaccinées. Les Américains étaient particulièrement réticents à l'idée de s'enregistrer dans l'application d'un gouvernement étranger.

**Mme Barbara Barrett:** Je pense que le fait que le taux de vaccination des Américains soit inférieur à celui des Canadiens a certainement un certain effet, mais oui, en général, les problèmes venaient de personnes vaccinées qui auraient aimé venir, mais qui ne pouvaient pas le faire.

Je vais vous donner un autre exemple de combien c'était difficile pour eux. L'application ArriveCAN demande de donner l'adresse où vous seriez en quarantaine au Canada si vous deviez l'être pendant votre séjour ici, ce qui n'a aucun sens si vous essayez de traverser la frontière pour aller faire des courses pour la journée et revenir. Vous n'avez pas l'adresse d'un endroit où vous allez. Cela ne tenait tout simplement pas compte du fonctionnement des collectivités frontalières et de la façon dont les gens traversent la frontière et font leurs emplettes, et cela a vraiment eu une incidence sur nos magasins. C'était tout simplement un moyen de dissuader les gens de venir.

• (1145)

**M. Brian Masse:** Oui, et pouvez-vous confirmer que même avant la COVID, des changements à la frontière ont eu une incidence sur les boutiques hors taxes? Il faut vraiment vivre dans une collectivité frontalière pour comprendre un peu plus intimement les boutiques hors taxes. Les gens pensent qu'elles font partie de la frontière, mais ce sont en fait de petits commerces familiaux.

**Mme Barbara Barrett:** Oui.

**M. Brian Masse:** Une modification apportée avant la COVID a fait en sorte que nous avons éliminé le remboursement de la TPS...

**Mme Barbara Barrett:** Oui.

**M. Brian Masse:** ... et en plus de cela, avant la COVID, ils ont modifié le montant des achats que vous pouviez réellement faire dans les deux sens sans droits de douane. Est-ce exact, et n'était-ce pas un coup dur pour le secteur au départ?

**Mme Barbara Barrett:** Oui. Notre secteur éprouvait déjà des difficultés même avant la COVID, comme vous l'avez dit, avec l'élimination du programme de remise aux visiteurs. Ce programme était mis en oeuvre dans nos magasins. Les gens venaient, obtenaient la remise, recevaient l'argent et le dépensaient ensuite dans l'économie canadienne. Ce changement a eu une grande incidence sur notre chiffre d'affaires, mais ensuite, lorsque la COVID a frappé, nous avons subi une baisse de 95 % pendant 20 mois.

**M. Brian Masse:** Oui, et ensuite, comme M. Bigger l'a dit, il y a eu le train d'exigences.

Très rapidement, monsieur Lovegrove...

**La présidente:** Soyez très bref.

**M. Brian Masse:** ... vous avez parlé de faire des affaires. Vous êtes assujetti à un grand nombre des contrats d'accès à l'emploi que vous pouvez obtenir dans le cadre de l'ALENA, mais les Mexicains n'ont rien comme ArriveCAN et n'en ont jamais eu. Les États-Unis n'ont jamais eu rien comme ArriveCAN.

À quel point a-t-il été difficile d'expliquer cette exigence à vos partenaires d'affaires potentiels américains et mexicains, une exigence qu'ils n'avaient pas dans leur propre pays? C'est ironique, parce que pour toutes les autres politiques, nous faisons des pieds et des mains pour nous harmoniser avec la concurrence, mais cette exigence était vraiment personnelle, d'après ce que m'ont dit les gens avec qui j'ai parlé.

**La présidente:** Pourriez-vous répondre brièvement, monsieur?

**M. Douglas Lovegrove:** Oui, à quelques reprises, nous avons été au téléphone pour aider des gens à remplir l'application, en nous improvisant experts en TI pour notre clientèle américaine, en essayant de les aider à traverser la frontière, et l'absence d'harmonisation posait certainement un problème.

Je vais mentionner une autre chose très brièvement. En partie, c'est vrai, il s'agit de distinguer la vaccination d'ArriveCAN. Le libellé original utilisé dans ArriveCAN et dans le site Web était très menaçant. On parlait de quarantaine, on parlait d'amendes de 5 000 \$ — un langage très menaçant — et cela avait un énorme effet de dissuasion sur les gens de même prendre le risque de venir ici.

**La présidente:** Merci beaucoup.

Nous donnons la parole à M. Lewis pour cinq minutes.

**M. Chris Lewis (Essex, PCC):** Merci, madame la présidente, et merci à tous les témoins ce matin. Nous avons entendu d'excellents témoignages.

Encore une fois, je dirai d'abord qu'il s'agit d'une étude qui porte sur les répercussions qu'ArriveCAN a eues et aurait eues au Canada. Je pense que toutes ces questions sont vraiment bonnes.

Je vais m'en tenir à l'aspect commercial des choses, madame la présidente. Je dois vous dire à quel point j'ai hâte au 1<sup>er</sup> octobre. J'aurais aimé que ce soit le 1<sup>er</sup> octobre 2021 parce que j'aurais eu quelques milliers de demandes de renseignements en moins à mon bureau, mais j'attends le 1<sup>er</sup> octobre avec impatience.

En ce qui concerne le point que M. Maloney a soulevé dans la série de questions qu'il a adressées à M. Lovegrove, je pense que nous devons revenir à... Le 1<sup>er</sup> octobre, est-ce que tout va s'arranger comme par magie? Eh bien, parlons des problèmes de respect de la vie privée et des amendes qu'ArriveCAN prévoyait. Parlons des bogues, des quarantaines dues à ces bogues et de l'accès au libre-service.

Madame la présidente, je dis tout cela parce que l'achalandage et les contrats qui ont été perdus ne reviendront jamais, jamais. Nous ne les reverrons jamais, jamais. Quand l'occasion est ratée, elle est ratée pour toujours. Lorsque les relations avec des gens comme M. Lovegrove et des centaines d'autres entreprises dans Essex-Windsor... Lorsque ces contrats ont disparu, ils ont disparu pour de bon, il s'agit donc de répercussions importantes sur notre région en particulier.

Par votre entreprise, madame la présidente, je vais m'adresser à M. Lovegrove. Je comprends que dans une entreprise comme la vôtre, Zoom n'est pas une option. Vous n'allez pas vendre des biens d'une valeur de quelques millions de dollars pour l'estampage de pièces automobiles incroyablement importantes sans... Si j'étais votre client, je n'utiliserais certainement pas Zoom ou la vidéo pour dire: « Oui, ça répond à peu près au devis ». Vous devez le toucher, le sentir, le voir. Vous devez être dans la pièce et, en général, le marché n'est conclu qu'après une heure ou deux.

Je sais que vous avez dit que beaucoup de contrats ont été perdus. Monsieur Lovegrove, de façon générale, pouvez-vous me dire quelle valeur ou quelle valeur potentielle vous avez perdue en contrats et ce que l'industrie locale de Windsor-Essex a vécu?

• (1150)

**M. Douglas Lovegrove:** Je peux certainement vous parler de ma propre situation. Nous n'avons pas été pris en considération pour des contrats d'une valeur de plusieurs millions de dollars, étant donné la situation dans laquelle nous nous trouvions. Nous étions une nouvelle entreprise et nos portes étaient ouvertes et ces clients voulaient venir voir nos installations, rencontrer le personnel et se faire une idée de leurs capacités. Le fait qu'ils ne pouvaient pas ou ne voulaient pas venir à cause de la situation dans laquelle ils se trouvaient avec ArriveCAN a empêché cela de se produire.

Puis-je évaluer la perte avec précision? Je ne le saurai jamais. Je sais simplement que de nombreuses occasions ne se sont jamais concrétisées pour nous. J'espère qu'en travaillant, nous pourrions rétablir ces relations et en tirer profit, mais ce qui a été perdu est perdu.

Pour la région, je ne veux pas parler pour les autres ateliers d'outillage ou d'automatisation de la région, mais je peux seulement imaginer que cela doit représenter des centaines de millions de dollars.

**M. Chris Lewis:** Il faut beaucoup de courage, monsieur Lovegrove, pour lancer une entreprise au milieu de la COVID. Il faut beaucoup de courage pour démarrer une entreprise au Canada, point à la ligne, mais particulièrement pendant la COVID, ce n'est pas une mince tâche. Néanmoins, c'est vraiment important, pour notre région et pour les Canadiens.

Pour conclure, il me reste une minute.

Je vais vous raconter une petite anecdote, madame la présidente. Il y a environ un mois et demi ou deux mois, j'ai reçu un appel d'un acteur majeur de la région. Son jet privé se trouvait sur le tarmac de l'aéroport de Windsor avec les quatre hauts dirigeants. Quand je parle d'un acteur majeur, je parle d'une très grande entreprise. Ils n'ont pas pu débarquer parce que l'un des quatre éprouvait un problème technique avec son application ArriveCAN, alors ils ont simplement décidé de partir.

Cela dit, est-ce que mon raisonnement est correct, monsieur Lovegrove, si je dis que ce n'est pas seulement votre entreprise qui a été touchée?

**M. Douglas Lovegrove:** Oui, absolument. Cela touche de nombreuses entreprises dans de nombreuses régions du Canada. C'est le cas de toutes celles qui ont des clients aux États-Unis.

**M. Chris Lewis:** Merci, madame la présidente.

**La présidente:** Merci beaucoup.

Nous entendrons maintenant M. Miao pour cinq minutes, je vous en prie.

**M. Wilson Miao (Richmond-Centre, Lib.):** Merci, madame la présidente.

Merci à tous nos témoins d'avoir examiné pour nous les répercussions de l'application ArriveCAN.

J'aimerais savoir combien de personnes ici présentes ou en ligne ont déjà utilisé l'application ArriveCAN.

Je vois. C'est bien.

L'objectif principal de cette application est de nous permettre de vérifier le statut vaccinal afin de protéger les Canadiens à la grandeur du pays. Dans Richmond Centre, l'aéroport YVR de Vancouver fait partie de ma circonscription. Beaucoup de mes concitoyens

m'ont dit qu'il était difficile de remplir l'application, mais qu'après l'avoir fait, ils se sentaient beaucoup plus à l'aise de voyager au Canada. Ils éprouvent le sentiment qu'ils éprouvaient avant la pandémie de pouvoir profiter de ce qu'ils sont venus chercher au Canada.

Une question que je veux poser est de savoir comment ArriveCAN peut être exclusivement responsable de la diminution des niveaux d'exportation. L'un des témoins peut-il répondre à cette question?

**Mme Barbara Barrett:** Je ne pense pas que je dirais qu'elle est exclusivement responsable. Je dirais que tout ce qui complique l'expérience à la frontière plus que nécessaire... C'était très certainement un irritant, mais il y en avait d'autres. Nos chiffres le confirment.

**M. Wilson Miao:** Merci pour cette réponse.

Monsieur Lovegrove, aviez-vous quelque chose à ajouter?

**M. Douglas Lovegrove:** Pourriez-vous clarifier la question pour moi?

**M. Wilson Miao:** Comment ArriveCAN peut-elle être exclusivement responsable de la diminution des niveaux d'exportation?

**M. Douglas Lovegrove:** Je suis d'accord pour dire qu'elle n'est pas exclusivement responsable. Cependant, dans notre situation, elle constitue le problème majeur pour faire des affaires.

**M. Wilson Miao:** Je comprends que la pandémie a eu de nombreuses répercussions sur de nombreuses entreprises à la grandeur du pays. Cependant, maintenant que nous sommes dans un processus de relance, les économies à travers le pays sont florissantes et font même mieux que leurs niveaux pré-pandémiques. L'un des grands écueils est que nous vivons d'importantes pénuries de personnel.

Personnellement, j'attends avec impatience le retrait optionnel du 1<sup>er</sup> octobre. Certains témoins pensent-ils qu'après le 1<sup>er</sup> octobre, les affaires reviendront à la normale, comme Mme Barrett l'a dit dans sa déclaration? Pensez-vous que nous pourrions avoir d'autres défis à relever?

• (1155)

**Mme Barbara Barrett:** Je me suis peut-être mal exprimée en parlant d'un « retour à la normale ». Je pense que ce que je voulais dire, c'est que les irritants ont été supprimés. Je pense que la route sera longue avant un retour à la normale.

Les habitudes des voyageurs et des touristes ont changé. Il faut les rééduquer maintenant que c'est optionnel. Je pense que nous avons beaucoup de travail à faire pour rééduquer les gens et ramener ces habitudes à leur niveau pré-pandémique.

**M. Wilson Miao:** Je pense que vous avez employé un très bon mot ici: « rééduquer ».

Par expérience personnelle, après la levée des restrictions, ma famille a visité la Suisse. Ma mère, âgée de 65 ans, a eu du mal à remplir l'application ArriveCAN. Cependant, j'ai pris 10 à 15 minutes de mon temps pour lui apprendre à naviguer dans le processus.

Oui, cela peut retarder le traitement dans la file d'attente, et la pénurie de personnel à l'ASFC ne résoudra peut-être pas le problème du besoin d'aide avec la technologie que certaines personnes éprouvent. Cependant, si l'objectif est de protéger les Canadiens, pensez-vous que les 15 minutes supplémentaires consacrées à l'utilisation de cette application pour que d'autres Canadiens se sentent en sécurité constituent une étape nécessaire pour l'avenir?

**Mme Barbara Barrett:** Si j'avais l'impression que cela permet de protéger les Canadiens, je serais certainement d'accord. Je ne vois pas la preuve qu'elle protégeait les Canadiens lorsque nous étions dans une situation de propagation communautaire.

Cependant, je pense qu'il est également présomptueux de notre part de supposer que tout le monde possède un téléphone intelligent. Si ma mère essayait de traverser la frontière, elle en serait incapable, car elle n'a pas de téléphone intelligent. Nous avons eu des autocars remplis de personnes âgées qui ne se sont même pas approchées de la frontière parce que c'était leur cas aussi.

**La présidente:** Je suis désolée, monsieur Miao, votre temps est écoulé.

Nous allons passer à M. Savard-Tremblay pour deux minutes et demie, s'il vous plaît.

[Français]

**M. Simon-Pierre Savard-Tremblay:** Merci, madame la présidente.

Monsieur Weber, vous êtes venu témoigner devant le Comité en juin dernier. À l'époque, vous nous disiez déjà qu'ArriveCAN ne facilitait pas les voyages transfrontaliers, qu'il y avait de lourdes difficultés d'efficacité opérationnelle et que, au contraire, les délais de traitement avaient monté en flèche.

On le sait, on a beaucoup voyagé pendant l'été; cela n'a pas dû être facile. D'ailleurs, beaucoup de cas ont été médiatisés, mais tous ne sont pas exclusivement liés à ArriveCAN, précisons-le.

Malgré tout, avez-vous senti, à la fin de l'été, une certaine amélioration, vu qu'on s'y habitait petit à petit?

[Traduction]

**M. Mark Weber:** Non, nous n'avons pas senti d'améliorations. Le nombre de personnes qui arrivaient à la frontière sans avoir rempli l'application était assez constant.

[Français]

**M. Simon-Pierre Savard-Tremblay:** Il n'y a donc pas eu d'évolution à cet égard.

Si la situation sanitaire se dégradait et que des mesures aux frontières étaient de nouveau nécessaires, que proposeriez-vous, de manière concrète et constructive, pour qu'on ne répète pas les erreurs du passé?

[Traduction]

**M. Mark Weber:** S'il s'agit simplement de confirmer que les gens sont vaccinés, cela peut se faire beaucoup plus simplement qu'en devant remplir une application distincte. Il y a sûrement un moyen d'apprendre si une personne est vaccinée ou non lors de la lecture du passeport, puisque nous nous faisons tous vacciner par des programmes gouvernementaux. Sinon, il suffit que les voyageurs nous montrent leur téléphone. Notre statut et notre attestation de vaccination s'affichent sur notre téléphone.

La vraie question est de savoir à quoi servent l'application et toutes ces questions supplémentaires, comme l'adresse où vous séjournez et le point d'entrée par lequel vous arrivez. Beaucoup de ces éléments ont posé des problèmes aux gens, surtout lorsque nous sommes arrivés à un point où nous ne faisons plus de recherche de contacts. Je pense que c'est vraiment là que les questions doivent être posées. C'est là que tout le temps supplémentaire a été pris, et je pense que c'est la raison principale pour laquelle les gens avaient du mal à le remplir.

**La présidente:** Merci beaucoup.

Nous allons maintenant donner la parole à M. Masse pour deux minutes et demie, s'il vous plaît.

**M. Brian Masse:** Merci, madame la présidente.

Monsieur Weber, les agents que vous représentez sont formés à l'intervention personnelle afin d'analyser les gens pour détecter d'autres problèmes, comme la contrebande d'armes et de drogues et ainsi de suite. Dans cette interaction, quelle est l'importance de la protection des Canadiens et de la possibilité pour ces agents d'obtenir un instantané lorsqu'une personne franchit la frontière? Je m'interroge sur une partie de l'automatisation. Évidemment, une machine ne peut pas le faire.

Quelle formation vos agents reçoivent-ils à cet égard? S'agit-il aussi d'une formation qui est constamment renouvelée?

• (1200)

**M. Mark Weber:** Elle est constamment renouvelée. Nous passons par un long programme de formation à Rigaud. Nous apprenons tout au long de notre carrière. Nous essayons différents modes, nous nous spécialisons, et nous faisons partie de différentes équipes.

Vous avez raison de dire que tout repose sur l'interaction, sur la capacité de lire les signes et sur la capacité de faire l'interception que nous devons faire. C'est notre principale préoccupation. Plus nous automatisons, moins nous aurons d'interaction avec les voyageurs. Aucune machine ne pourra vous dire si quelqu'un ment. De toute évidence, si vous vous fiez aux déclarations des gens, aucune personne qui fait de la contrebande ne va déclarer qu'elle le fait.

**M. Brian Masse:** Madame Barrett, combien de vos membres investissent dans leurs installations pour les préparer et pour continuer de donner du travail à leur personnel?

J'ignore si les affaires retrouveront leur rythme antérieur. Je comprends le sens de votre intervention: la structure reste identique, mais la culture sera très difficile à restaurer. En fait, même à Windsor, nous n'avons même pas pu... L'unique circuit d'autobus de la planète à chevaucher une frontière internationale se trouve à Windsor. Il va enfin reprendre du service, du moins on l'espère.

Quel est le niveau d'investissement effectué par vos membres?

**Mme Barbara Barrett:** Pour l'instant, nos membres sont en mode survie. À ce stade, ils ont dû emprunter uniquement pour survivre. Quelques-uns risquent de ne pas s'en sortir. J'ignore si vous souhaitez une réponse en dollars, mais comme l'achalandage est encore à 50 % de la normale, nous sommes essentiellement en mode survie.

**M. Brian Masse:** Vous réussissez tout juste à garder la tête hors de l'eau. Je sais que les installations sont dans un état impeccable, mais elles demeurent... Je sais qu'un grand nombre de vos membres ont continué d'employer du personnel durant la pandémie.

**Mme Barbara Barrett:** Oui, effectivement.

**M. Brian Masse:** Merci, madame la présidente.

**La présidente:** Merci beaucoup.

Je cède maintenant la parole à Mme Ferreri pour cinq minutes.

**Mme Michelle Ferreri (Peterborough—Kawartha, PCC):** Merci madame la présidente, et merci à tous les témoins aujourd'hui présents.

Je suis contente d'intervenir en tant que membre du Cabinet fantôme responsable du tourisme, en cette Journée mondiale du tourisme.

Je commencerai par Mme Barrett.

Combien de fois avez-vous rencontré un représentant du gouvernement libéral pour lui exprimer vos graves inquiétudes concernant ArriveCAN?

**Mme Barbara Barrett:** J'ai eu plusieurs rencontres. Je pense avoir acquis une certaine réputation de récriminatrice. J'ai rencontré à quelques reprises le ministre de la Sécurité publique et des gens du cabinet du ministre des Transports. Je n'ai pas de chiffre exact, mais je dirais plusieurs fois.

**Mme Michelle Ferreri:** Je vais vous poser une autre question qui demande une réponse chiffrée, mais ce sera la dernière, je vous le promets.

**Mme Barbara Barrett:** D'accord.

**Mme Michelle Ferreri:** D'après vous, ArriveCAN a fait perdre combien d'argent aux entreprises que vous représentez?

**Mme Barbara Barrett:** Il faudrait que je fasse quelques calculs rapides, mais globalement, le chiffre d'affaires de notre industrie a chuté en moyenne de 50 % par rapport aux niveaux prépandémiques.

**Mme Michelle Ferreri:** Pourriez-vous déposer ces chiffres pour le Comité?

**Mme Barbara Barrett:** Avec plaisir.

**Mme Michelle Ferreri:** J'adresserai ma prochaine question — par votre entremise, madame la présidente — à M. Weber.

J'ai avec moi mon passeport, dont je vais lire la première page. Évidemment, le texte ne renvoie par au nouveau roi, mais plutôt à notre défunte reine, Elizabeth II:

Le ministre des Affaires étrangères du Canada, au nom de Sa Majesté la Reine, prie les autorités intéressées de bien vouloir laisser passer le titulaire librement, sans délai ou entrave, de même que lui prêter l'aide et la protection dont il aurait besoin.

À votre avis, monsieur Weber, est-ce qu'ArriveCAN entravait le passage de la frontière aux Canadiens?

**M. Mark Weber:** Je dirais que oui.

**Mme Michelle Ferreri:** Merci beaucoup.

J'aimerais maintenant vous relater quelques anecdotes.

Monsieur Lovegrove, vous avez enfoncé le clou avec vos commentaires sur le langage menaçant et intimidant. Je pense que nous devons vraiment aborder ce que le gouvernement a fait en imposant à tort des amendes aux Canadiens et en les harcelant.

L'émission *Global National* a soulevé le cas d'une de mes électrices, qui a reçu une lettre de menaces et d'intimidation indiquant qu'on lui imposerait une amende d'un million de dollars et qu'elle

ne serait jamais autorisée à rentrer dans son propre pays. En affirmant qu'ArriveCAN n'est qu'un simple inconvénient, les libéraux et le gouvernement insultent les Canadiens.

Monsieur Lovegrove, vous qui avez réussi à survivre malgré ces importantes pertes financières, comment espérez-vous compenser les pertes imputables à ArriveCAN?

• (1205)

**M. Douglas Lovegrove:** Merci, excellente question.

Nous allons y arriver en travaillant fort. Nous allons fortement solliciter notre clientèle américaine. Nous devons faire un peu de sensibilisation. Bien sûr, j'aimerais que le gouvernement mène lui aussi une campagne de sensibilisation dans nos secteurs d'activité aux États-Unis et qu'il fasse de la promotion au Canada.

Nous allons nous en sortir en travaillant dur, en faisant connaître notre industrie et en expliquant pourquoi on devrait faire affaire avec nous.

**Mme Michelle Ferreri:** Merci.

Il me reste une question ultrarapide pour M. Weber.

Où sont les données, et est-ce qu'elles vous ont été communiquées? Je sais que vous n'avez pas été consulté, mais est-ce qu'il existe des données indiquant qu'il était plus prudent d'attendre maintenant pour abandonner ArriveCAN au lieu de le faire en octobre 2021, ou même en février 2021 ou en mars 2021? Où sont les données voulant qu'il soit plus sûr de laisser tomber maintenant l'application?

**M. Mark Weber:** Merci.

Je n'ai pas vu ces données. Je pense que ce serait une bonne question pour l'Agence de la santé publique.

**Mme Michelle Ferreri:** Merci, madame la présidente.

**La présidente:** Merci.

Je donne maintenant la parole à M. Maloney pour cinq minutes.

**M. James Maloney:** Merci, madame la présidente.

J'aimerais revenir sur cette question consistant à différencier ArriveCAN des mesures de lutte contre la pandémie, parce qu'il semble y avoir beaucoup de confusion à ce sujet.

Madame Barrett, vous avez dit que le chiffre d'affaires avait baissé de 95 %. C'est à cause de la pandémie, n'est-ce pas?

**Mme Barbara Barrett:** C'est exact.

**M. James Maloney:** Ça inclut les mesures mises en place à la frontière et le fait que la frontière a été longtemps fermée.

**Mme Barbara Barrett:** Tout à fait.

**M. James Maloney:** Il est un peu injuste de faire cette affirmation dans le contexte de la présente discussion, parce que ce n'était pas ArriveCAN qui était en cause, mais c'était la pandémie, vous êtes d'accord?

**Mme Barbara Barrett:** Je suis d'accord.

**M. James Maloney:** Parfait, merci.

Monsieur Lovegrove, vous avez parlé de langage menaçant et du caractère intimidant des questions posées sur l'application. En fait, il s'agissait de mesures frontalières introduites par le gouvernement canadien — et par d'autres gouvernements, j'ajouterais —, et ces questions figuraient sur l'application ArriveCAN pour éviter aux agents frontaliers d'avoir à poser ces mêmes questions, à vous aussi bien qu'à moi.

Ce n'est donc pas l'application ArriveCAN qui est en cause, mais les mesures frontalières, n'est-ce pas?

**M. Douglas Lovegrove:** Je ne connais pas les détails juridiques de qui a fait...

**M. James Maloney:** Mais vous conviendrez avec moi que l'application ArriveCAN est uniquement la plateforme sur laquelle ces questions sont posées.

**M. Douglas Lovegrove:** En fait, dans les notes que j'ai communiquées au Comité, j'avais extrait ce langage menaçant d'un document de voyage du gouvernement canadien...

**M. James Maloney:** Exact. Ce n'est pas l'application. Ce sont les règles imposées par le gouvernement canadien.

**M. Douglas Lovegrove:** Effectivement.

**M. James Maloney:** Merci.

M. Lewis a tantôt cité l'exemple de ces trois ou quatre individus qui attendaient dans leur jet privé à l'aéroport. Si je me présente à la frontière avec vous, M. Lovegrove, ainsi qu'avec Mme Barrett et M. Masse, et que nous sommes tous titulaires d'une carte NEXUS mais que j'ai oublié la mienne, est-ce que c'est à cause d'un problème dans le système NEXUS ou est-ce que c'est parce que j'ai oublié d'amener ma carte?

C'est une question hypothétique.

**M. Douglas Lovegrove:** Effectivement.

**M. James Maloney:** Ce que je veux dire, c'est qu'il faut faire une distinction entre les mesures frontalières, la pandémie elle-même et l'application ArriveCAN.

Une autre question, si vous voulez bien.

D'après vous, existe-t-il un scénario où la technologie peut servir à faciliter le passage de la frontière?

**M. Douglas Lovegrove:** Oui.

**M. James Maloney:** Et selon vous, madame Barrett?

**Mme Barbara Barrett:** Je le pense moi aussi. La mesure facultative est d'après moi un bon début.

**M. James Maloney:** Merci.

Et pour les autres témoins? Croyez-vous qu'il existe un scénario où la technologie peut servir à faciliter le passage de la frontière?

**M. Mark Weber:** Je dirais que oui.

**M. James Maloney:** D'accord, merci.

**La présidente:** Je pense que M. Bieger veut intervenir. Il lève la main.

**M. Kenneth Bieger:** La technologie permettrait certainement d'accélérer la circulation sur le pont. Il faut simplement l'appliquer de la bonne manière.

Ce que nous avons constaté, c'est que cette décision concernant ArriveCAN a été prise unilatéralement par l'ASFC et le gouvernement canadien. Avant de la mettre en oeuvre, il aurait fallu tenir des

ateliers et des discussions avec toutes les parties intéressées pour tenter d'éclaircir l'approche.

**M. James Maloney:** Merci.

Ce qui m'amène à ma prochaine question, qui s'adresse à vous.

Si je ne m'abuse, vous avez dit plus tôt que si ce n'était de l'un, nous n'aurions pas besoin de l'autre. Je comprends de vos propos qu'en l'absence des mesures de lutte contre la pandémie, nous n'aurions pas besoin d'ArriveCAN. C'est bien ce que vous vouliez dire?

• (1210)

**M. Kenneth Bieger:** Oui, c'est ce que je voulais dire.

**M. James Maloney:** Merci.

Cependant, vous conviendrez avec moi qu'il existe un scénario où la technologie peut servir à faciliter le passage de la frontière. Il faut séparer les deux éléments. Êtes-vous d'accord?

**M. Kenneth Bieger:** Tout à fait d'accord.

**M. James Maloney:** Merci.

Je reviens maintenant à Mme Barrett.

Vous avez parlé des mesures qui compliquent le passage à la frontière. Tout le monde reconnaît que cela devrait être plus simple. Je suis assez vieux pour me souvenir de l'époque où je pouvais traverser la frontière uniquement avec mon permis de conduire. En fait, je me rappelle qu'on ne me posait parfois aucune question quand je vivais à Windsor, comme M. Lewis et M. Masse. Il m'arrivait de traverser la frontière uniquement pour aller au restaurant ou pour une autre raison. C'était très facile.

Les choses se sont compliquées quand on a exigé la présentation d'un passeport. Est-ce que c'est exact?

**Mme Barbara Barrett:** Oui, je dirais.

**M. James Maloney:** Une technologie qui peut nous aider à accélérer le processus a pour effet de le rendre moins compliqué.

Je vous pose à nouveau la question: reconnaissez-vous avec moi qu'il est injuste de ranger l'application ArriveCAN comme telle — la technologie qui sert à faciliter un passage rapide à la frontière — dans la même catégorie que tous ces autres facteurs, comme la pandémie, qui vous ont fait perdre des contrats, ou ces mesures mises en place pour contrer la pandémie?

Madame Barrett et monsieur Lovegrove, je souhaite la prospérité de vos commerces. Nous le voulons tous. Nous devons cesser de politiser ces enjeux et parler des vrais enjeux. C'était la pandémie qui était en cause, et non l'application sur notre téléphone.

**Mme Barbara Barrett:** Puis-je intervenir?

**M. James Maloney:** Allez-y.

**Mme Barbara Barrett:** Je pense qu'il est injuste de supposer que tout le monde serait à l'aise avec cette technologie et que tout le monde aurait un téléphone intelligent pour l'utiliser.

**M. James Maloney:** Je suis entièrement d'accord avec vous, et c'est pourquoi je reconnais avec M. Lovegrove que c'est une bonne idée de rendre l'application facultative. Résolvons les pépins au lieu d'abolir le programme.

Merci, madame la présidente.

**La présidente:** Merci beaucoup, monsieur Maloney.

Passons maintenant à M. Baldinelli pour cinq minutes.

**M. Tony Baldinelli:** Merci, madame la présidente.

Pour faire suite aux commentaires de ma collègue sur la nécessité de simplifier les choses, c'était là le cœur du problème. Le gouvernement aimait parler d'un taux de conformité d'environ 90 % à l'ASFC, et de la façon dont l'application facilitait les déplacements, mais ce n'était pas le cas. Selon une réponse récemment donnée à une question inscrite au *Feuilleton*, de janvier au 31 août de l'année en cours, un total de 1,6 million de voyageurs se sont présentés à la frontière canadienne sans avoir produit ArriveCAN, ce qui vient conforter les propos de M. Bieger sur les frontières terrestres. Pendant les longs week-ends, les délais d'attente dépassaient deux heures, alors que l'achalandage était moitié moins intense qu'en 2019. Le gouvernement n'a même pas consulté ses agents de l'ASFC avant de mettre en œuvre ce programme.

S'il faut créer un programme, faisons-le comme il faut. Consultez les parties concernées. Est-ce qu'on a entendu les commissions responsables des ponts ou nos collègues douaniers américains à ce sujet? Faisons-le, mais faisons-le bien.

En ce qui concerne le point soulevé par Mme Barrett sur les programmes de lutte contre la pandémie et les mesures de soutien qui ont pris fin au printemps, pas de problème; c'est une décision gouvernementale. Toutefois, si vous décidez de procéder ainsi, enlevez-vous du chemin. Supprimez les mesures dissuasives qui empêchent encore ces entreprises de créer la richesse dont elles ont besoin pour survivre. Leur chiffre d'affaires a dégringolé de 95 %. Je vis dans un milieu où les dépenses des visiteurs américains représentent plus de 50 % des recettes touristiques. Uniquement en 2019, les recettes touristiques ont atteint 2,4 milliards de dollars. Cet apport d'argent a été dévasté. Les dépenses de visiteurs américains, sans être les plus importantes, représentent encore une fois 50 % des recettes générées. Pourquoi appliquons-nous ces mesures dissuasives aux voyageurs? C'est ce que nous devons approfondir.

ArriveCAN faisait partie du problème, alors quand nous disons à l'Association Frontière Hors Taxes ou à nos entreprises touristiques du Niagara que tous les programmes ont pris fin et qu'elles ont le champ libre, eh bien, enlevez-vous du chemin. Laissez ces entreprises faire ce qu'elles font de mieux dans ma communauté, c'est-à-dire accueillir des gens du monde entier.

C'est ce qui me dérange au sujet de l'application ArriveCAN. C'est pourquoi je m'y oppose depuis le premier jour de son implantation.

Maintenant, monsieur Bieger, la COVID et la pandémie ont fait diminuer le trafic de 50 %. Pour la Commission du pont de Niagara Falls, l'impact financier doit être énorme. Quel est cet impact? Je sais qu'il y a eu des programmes gouvernementaux, mais votre commission n'a pas pour propriétaire-exploitant le gouvernement fédéral, qui peut venir en aide aux quatre autres ponts relevant de sa compétence en Ontario. Est-ce que de quelconques mesures de soutien vous ont été offertes, à part celles que le gouvernement a fournies à toutes les autres commissions?

• (1215)

**M. Kenneth Bieger:** Non. Le seul soutien que nous avons reçu prenait la forme d'incitatifs pour la main-d'oeuvre et de subventions, mais lorsque nous avons demandé une aide financière au gouvernement canadien et au gouvernement américain, à dire vrai,

nous n'avons pas vraiment obtenu une bonne réponse quant à la raison pour laquelle nous n'étions pas inclus. Nous n'étions pas impliqués dans la fermeture des ponts à la circulation inutile. Nous sommes d'avis que les gouvernements canadien et américain auraient dû nous venir en aide lorsque nous en avons besoin. Nous avons perdu probablement 30 millions de dollars de revenus au cours des deux premières années.

La circulation, encore une fois, est probablement à environ 55 % à l'heure actuelle, donc nous ne sommes pas encore revenus au niveau où nous étions avant. À cela s'ajoutent ArriveCAN et la vaccination obligatoire. Maintenant que l'exigence de vaccination sera supprimée à partir du 1<sup>er</sup> octobre, nous allons constater une amélioration de la circulation à destination du Canada, mais nous ne serons pas encore à 100 %.

**M. Tony Baldinelli:** L'impact le plus important serait-il sur le pont Rainbow? Vous avez vos installations commerciales à Queenston Lewiston. Avez-vous remarqué les mêmes baisses de volume?

**M. Kenneth Bieger:** La baisse de volume a été un peu plus importante au pont Rainbow, mais elle a été assez marquée dans les deux cas, pour être honnête avec vous.

**M. Tony Baldinelli:** Merci.

Merci, madame la présidente.

**La présidente:** C'est au tour de Mme Lapointe.

**Mme Viviane Lapointe (Sudbury, Lib.):** Merci, madame la présidente.

Je m'adresse à Mme Barbara Barrett.

Je vais vous faire part de quelques données, puis je vous demanderai votre avis sur certaines des données que je vais vous présenter.

Comparativement aux exportations d'autres pays, les exportations canadiennes de biens se sont relativement bien comportées le premier trimestre de 2020. Elles n'ont diminué que de 1,2 % d'une année à l'autre. Comparativement, les exportations de biens de la Chine ont été durement touchées au cours de ce premier trimestre, avec une baisse de 10 %.

Quels sont les facteurs qui, selon vous, ont aidé le Canada à mieux maintenir ses niveaux d'échanges commerciaux par rapport à d'autres pays, comme la Chine?

**Mme Barbara Barrett:** Je ne peux pas répondre au sujet du commerce avec la Chine. Ce que je sais, c'est que notre secteur des exportations est tributaire de l'ouverture de la frontière terrestre et de la possibilité pour les gens de traverser la frontière canado-américaine en voiture. Cela fait maintenant plus de deux ans qu'ils ne peuvent pas le faire sans encombre.

**Mme Viviane Lapointe:** Si vous ne pouvez pas parler des autres pays, qu'en est-il de la performance du Canada en matière d'exportations au cours du premier trimestre, qui n'a baissé que de 1,2 %?

**Mme Barbara Barrett:** Encore une fois, nous dépendons de la capacité qu'ont les gens de traverser la frontière terrestre dans les deux sens. Ils n'ont pas été en mesure de le faire sans encombre.

**Mme Viviane Lapointe:** Les exportations des États-Unis ont diminué de plus de 3 %. Le Japon a accusé une baisse de 5,5 %. Étant donné que les États-Unis n'avaient pas de programme comme ArriveCAN, pourquoi croyez-vous que des pays comme les États-Unis et le Japon ont accusé une diminution des exportations beaucoup plus importante?

**Mme Barbara Barrett:** Encore une fois, je ne peux pas parler du Japon ou d'autres... Nous dépendons uniquement de la frontière canado-américaine. Nos magasins n'ont pas perdu 50 % de leur chiffre d'affaires parce qu'ils ont pris de mauvaises décisions commerciales ou parce qu'ils ont un piètre modèle d'affaires; ils ont perdu 50 % de leur chiffre d'affaires à cause des mesures prises à la frontière.

**Mme Viviane Lapointe:** Croyez-vous que d'autres facteurs, à l'exclusion d'ArriveCAN, ont contribué à la baisse des niveaux d'exportation que le Canada a connue pendant la pandémie?

**Mme Barbara Barrett:** Je crois que les habitudes de tourisme et de voyage ont changé durant la pandémie. Je crois que les gens n'étaient tout simplement pas habitués à ne pas traverser la frontière comme ils le faisaient auparavant, ainsi qu'aux exigences de vaccination et à ArriveCAN.

**Mme Viviane Lapointe:** Quel aurait été l'impact sur les exportations si, au lieu de mettre en oeuvre l'application ArriveCAN, le gouvernement avait appliqué des restrictions plus strictes aux frontières pour empêcher la propagation de la COVID?

**Mme Barbara Barrett:** Je suis désolée. Pouvez-vous poser votre question à nouveau?

**Mme Viviane Lapointe:** Selon vous, quel aurait été l'impact sur les exportations si, au lieu de mettre en oeuvre ArriveCAN, le gouvernement avait décidé d'appliquer des restrictions plus strictes aux frontières?

**Mme Barbara Barrett:** Est-ce que vous voulez dire des restrictions frontalières plus strictes, mais pas ArriveCAN?

**Mme Viviane Lapointe:** C'est exact.

**Mme Barbara Barrett:** Je ne vois pas vraiment quelles restrictions plus strictes auraient pu être imposées à la frontière.

**Mme Viviane Lapointe:** Pour empêcher la propagation de la COVID, le gouvernement aurait pu prendre d'autres mesures. Que pensez-vous du fait que l'une de ces mesures soit des restrictions frontalières plus strictes et de l'impact que cela aurait eu sur les exportations?

• (1220)

**Mme Barbara Barrett:** Tout ce qui encombre la frontière et empêche les gens de passer dans leur voiture a des répercussions sur nos entreprises. Nous étions déjà à 95 % de réduction lorsque seuls les travailleurs essentiels étaient autorisés à traverser. À part 100 %, je ne vois pas comment la situation aurait pu empirer. Lorsque la frontière a été ouverte à d'autres personnes que les travailleurs essentiels, nous étions à 50 % de baisse.

**Mme Viviane Lapointe:** Mais nous avons déjà établi que les 95 % n'étaient pas dus à ArriveCAN.

**Mme Barbara Barrett:** Non. C'était parce que la frontière était fermée.

**Mme Viviane Lapointe:** C'est exact.

**La présidente:** Il vous reste 25 secondes.

**Mme Viviane Lapointe:** D'accord.

Rapidement, monsieur Lovegrove, pouvez-vous également répondre à cette dernière question?

**M. Douglas Lovegrove:** Je dois m'excuser. Pouvez-vous répéter la question et la clarifier?

**Mme Viviane Lapointe:** Quel aurait été l'impact sur les exportations si, au lieu de mettre en oeuvre ArriveCAN, nous avons appliqué des restrictions plus strictes aux frontières?

**M. Douglas Lovegrove:** Je ne peux qu'imaginer que nous aurions constaté une réduction supplémentaire des exportations par des restrictions plus agressives.

**Mme Viviane Lapointe:** Merci.

**La présidente:** Monsieur Savard-Tremblay, vous avez deux minutes et demie.

[Français]

**M. Simon-Pierre Savard-Tremblay:** Puisque j'ai l'impression que nous avons fait le tour de nos questions dans le cadre de cette étude, je vous poserais cette question ouverte.

Que pouvons-nous faire de plus pour vous?

[Traduction]

**M. Douglas Lovegrove:** Pour ma part, j'aimerais que le gouvernement fédéral lance aux États-Unis une campagne pour le tourisme, pour les voyages, et plus particulièrement pour les entreprises comme la nôtre.

[Français]

**M. Simon-Pierre Savard-Tremblay:** Madame Barrett, je vous écoute.

[Traduction]

**Mme Barbara Barrett:** Merci de poser la question.

Nous avons manifestement été les plus touchés au nombre des plus touchés. Nous n'avons pas encore commencé à nous rétablir complètement. Nous espérons le faire, à partir du 1<sup>er</sup> octobre. Cependant, l'hiver est long. Nous avons manqué trois hautes saisons. Nous aimerions beaucoup voir un programme de prêts qui nous permettrait de surmonter l'hiver et de survivre.

[Français]

**M. Simon-Pierre Savard-Tremblay:** Je vous remercie.

Messieurs, qu'en pensez-vous?

[Traduction]

**M. Kenneth Bieger:** Je vais commencer par dire que, de notre point de vue, il serait bien que la communication entre le gouvernement américain et le gouvernement canadien soit améliorée en ce qui concerne le Customs and Border Protection et l'ASFC à la frontière. Tout au long de cette pandémie, il nous a semblé qu'il y avait un manque de communication. Le calendrier de certaines ouvertures était différent. Si nous devons revivre cette situation, il serait bon que la coordination et le calendrier de certaines de ces mesures soient établis en collaboration.

Il semble que cela ait été un problème dès le début. Nous le constatons encore aujourd'hui. Évidemment, le 1<sup>er</sup> octobre... Nous ne savons pas si le gouvernement américain va supprimer la vaccination obligatoire. Pour l'instant, nous ne le pensons pas. Nous n'avons rien entendu. Ce genre de choses devrait probablement être communiqué et travaillé un peu mieux des deux côtés.

L'autre point sur lequel nous aimerions nous pencher — et je crois que c'est peut-être une information publique, mais je n'en suis pas sûr — est celui des tests. Au Canada, tout au long de cette pandémie, de nombreux tests ont été effectués. Je ne suis pas sûr, mais d'après les renseignements que j'ai entendus, le taux de tests positifs n'était pas plus élevé qu'au Canada en général.

Je m'interroge... je sais que c'est plutôt une question qui concerne le ministère de la Santé, mais cette question a été soulevée plus tôt: qu'est-ce qui a vraiment changé cette semaine ou au cours des deux dernières semaines par rapport à il y a six mois ou un an?

Au moment où les États-Unis étaient, disons, à 70 % de vaccination et le Canada à quelques points de plus, nous nous efforçons tous de faire la même chose. Je ne sais pas s'il y avait une raison suffisante pour maintenir aussi longtemps la fermeture de la frontière entre les États-Unis et le Canada pour des raisons de vaccination. Je comprends la fermeture au tout début, mais lorsque nous arrivons à un point où le taux de vaccination était aussi élevé qu'il l'était, il semble que cela aurait pu être fait beaucoup plus tôt et que les collectivités frontalières auraient ressenti l'amélioration plus tôt.

Je crois qu'on pourrait vérifier cela en examinant le résultat des tests des voyageurs qui sont passés par l'ASFC et voir quels étaient les taux.

• (1225)

**La présidente:** Merci beaucoup.

Monsieur Masse, vous avez deux minutes et demie, s'il vous plaît.

**M. Brian Masse:** Merci, madame la présidente.

Je suis un peu déconcerté par certaines des questions qui ont été posées ici cet après-midi.

Je vais vous donner un exemple rapide en ce qui concerne les magasins hors taxes. Ce sont de petites entreprises. Même pendant la pandémie, elles ont proposé des solutions pour faire face à ce qui se passait. En fait, elles ont même demandé de pouvoir faire don de leurs denrées périssables à des organismes de bienfaisance, mais le gouvernement n'a pas autorisé de changement pour leur permettre de le faire, de sorte que ces denrées ont pourri.

Ils ne sont pas venus ici pour dire qu'ArriveCAN a détruit ou a eu des répercussions sur leurs entreprises. Ils sont venus ici sur invitation pour montrer qu'il s'agit d'une autre barrière qui fait toujours partie du répertoire des problèmes auxquels ils sont confrontés à la frontière et qu'il faut l'ajuster.

Oui, maintenant que c'est facultatif, les gens peuvent l'utiliser s'ils le souhaitent. Ils peuvent ne pas le vouloir. Je comprends ce que vous voulez dire, monsieur Lovegrove, en ce qui concerne le

moment où ils accèdent à l'application. C'est ce que m'ont dit les Américains avec qui je traite régulièrement. M. Maloney a raison de dire que c'est sur le site Web, mais c'est assez choquant quand on est sur son téléphone personnel et qu'on lit la mention des amendes et des pénalités et toutes ces choses différentes. Les gens ne sont pas nécessairement passés par là, donc parfois c'est le ton des choses qui ressort.

Ce qui n'a pas eu lieu, c'est qu'il n'y a pas eu de programme d'éducation. Lorsque l'initiative relative aux voyages dans l'hémisphère occidental a été mise en place, vous vous souvenez, madame la présidente, de toutes les fois où nous sommes allés aux États-Unis pour faire pression. Ensuite, nous avons fait de la publicité aux États-Unis et ainsi de suite.

Je terminerai en disant que je tiens à remercier les témoins et tous mes collègues ici présents. Peut-être que si nous pouvions faire face à certaines de ces choses un peu mieux, ce serait beaucoup plus utile. Je pense que c'est l'orientation que j'aimerais donner à cette étude. Il s'agit de voir comment nous pouvons réduire le dommage qui a été causé et avancer à partir de là.

Je conclurai en disant qu'en ce qui concerne les magasins hors taxes, encore une fois, je n'ai jamais entendu de plaintes. La frontière a été fermée. Ces commerces ne sont généralement pas gérés par de grandes entreprises. Le pont Ambassador en gère un, et la famille Taqtaq, une famille locale, gère l'autre. Presque tous les autres sont des entreprises familiales. Elles n'appartiennent pas toutes à un grand conglomérat multinational. Elles ont souffert plus que toutes les autres entreprises parce que leur clientèle a été coupée. Elle ne pouvait pas vraiment se rendre sur place. C'est l'une des choses que nous devons améliorer, parce que si nous voulons une reprise, il faut que ces entreprises reprennent leurs activités.

Merci, madame la présidente.

**La présidente:** Merci beaucoup.

Je crois que nous avons terminé les questions pour nos témoins d'aujourd'hui.

Au nom de tous les membres du Comité, je tiens à vous remercier tous sincèrement d'avoir participé aujourd'hui. Nous savons que cela a été difficile. Le 1<sup>er</sup> octobre, les choses iront beaucoup mieux, nous l'espérons. Cependant, nous avons encore beaucoup de chemin à parcourir pour nous rétablir complètement.

Merci beaucoup pour ces renseignements.

Nous allons suspendre la séance pour quelques minutes, le temps de passer aux travaux du Comité.

[La séance se poursuit à huis clos.]





Publié en conformité de l'autorité  
du Président de la Chambre des communes

---

### PERMISSION DU PRÉSIDENT

---

Les délibérations de la Chambre des communes et de ses comités sont mises à la disposition du public pour mieux le renseigner. La Chambre conserve néanmoins son privilège parlementaire de contrôler la publication et la diffusion des délibérations et elle possède tous les droits d'auteur sur celles-ci.

Il est permis de reproduire les délibérations de la Chambre et de ses comités, en tout ou en partie, sur n'importe quel support, pourvu que la reproduction soit exacte et qu'elle ne soit pas présentée comme version officielle. Il n'est toutefois pas permis de reproduire, de distribuer ou d'utiliser les délibérations à des fins commerciales visant la réalisation d'un profit financier. Toute reproduction ou utilisation non permise ou non formellement autorisée peut être considérée comme une violation du droit d'auteur aux termes de la Loi sur le droit d'auteur. Une autorisation formelle peut être obtenue sur présentation d'une demande écrite au Bureau du Président de la Chambre des communes.

La reproduction conforme à la présente permission ne constitue pas une publication sous l'autorité de la Chambre. Le privilège absolu qui s'applique aux délibérations de la Chambre ne s'étend pas aux reproductions permises. Lorsqu'une reproduction comprend des mémoires présentés à un comité de la Chambre, il peut être nécessaire d'obtenir de leurs auteurs l'autorisation de les reproduire, conformément à la Loi sur le droit d'auteur.

La présente permission ne porte pas atteinte aux privilèges, pouvoirs, immunités et droits de la Chambre et de ses comités. Il est entendu que cette permission ne touche pas l'interdiction de contester ou de mettre en cause les délibérations de la Chambre devant les tribunaux ou autrement. La Chambre conserve le droit et le privilège de déclarer l'utilisateur coupable d'outrage au Parlement lorsque la reproduction ou l'utilisation n'est pas conforme à la présente permission.

---

Aussi disponible sur le site Web de la Chambre des communes à l'adresse suivante :  
<https://www.noscommunes.ca>

Published under the authority of the Speaker of  
the House of Commons

---

### SPEAKER'S PERMISSION

---

The proceedings of the House of Commons and its committees are hereby made available to provide greater public access. The parliamentary privilege of the House of Commons to control the publication and broadcast of the proceedings of the House of Commons and its committees is nonetheless reserved. All copyrights therein are also reserved.

Reproduction of the proceedings of the House of Commons and its committees, in whole or in part and in any medium, is hereby permitted provided that the reproduction is accurate and is not presented as official. This permission does not extend to reproduction, distribution or use for commercial purpose of financial gain. Reproduction or use outside this permission or without authorization may be treated as copyright infringement in accordance with the Copyright Act. Authorization may be obtained on written application to the Office of the Speaker of the House of Commons.

Reproduction in accordance with this permission does not constitute publication under the authority of the House of Commons. The absolute privilege that applies to the proceedings of the House of Commons does not extend to these permitted reproductions. Where a reproduction includes briefs to a committee of the House of Commons, authorization for reproduction may be required from the authors in accordance with the Copyright Act.

Nothing in this permission abrogates or derogates from the privileges, powers, immunities and rights of the House of Commons and its committees. For greater certainty, this permission does not affect the prohibition against impeaching or questioning the proceedings of the House of Commons in courts or otherwise. The House of Commons retains the right and privilege to find users in contempt of Parliament if a reproduction or use is not in accordance with this permission.

---

Also available on the House of Commons website at the following address: <https://www.ourcommons.ca>