

NOTES D'ALLOCATION

ERIN O'GORMAN

PRÉSIDENTE

AGENCE DES SERVICES FRONTALIERS DU CANADA

**COMITÉ PERMANENT DES OPÉRATIONS
GOUVERNEMENTALES ET DES PRÉVISIONS
BUDGÉTAIRES**

Examen sur l'application ArriveCAN

14 novembre 2022

Bonjour.

Je suis Erin O’Gorman, présidente de l’Agence des services frontaliers du Canada.

J’aimerais parler brièvement du contexte entourant le développement et le déploiement d’ArriveCAN.

L’application ArriveCAN est devenue nécessaire quand l’Agence de la santé publique n’a plus été en mesure de gérer un processus manuel et sur papier pour transmettre l’information aux provinces et aux territoires et effectuer rapidement les activités de conformité et d’application de la loi.

Et ce, quand les volumes de voyages étaient à 58 % des niveaux historiques.

En mars 2020, l’Agence de la santé publique a demandé à l’ASFC de développer l’application en urgence, ce qu’elle a fait, et la première version a été lancée en avril 2020.

ArriveCAN est ensuite devenue l'outil de gestion de la frontière tout au long de la pandémie.

Comme la plupart des gens n'avaient jamais eu à fournir verbalement à un agent de l'ASFC les éléments d'information requis par les décrets en lien avec la pandémie, il se peut que le temps gagné par ArriveCAN aux postes frontaliers n'ait pas été bien compris.

Aussi, comme l'application était liée aux passeports, aux certificats de vaccination provinciaux et aux systèmes de l'ASFC en temps réel, de nombreux voyageurs n'ont jamais eu à répondre à des questions sur ArriveCAN ou sur leur état de santé.

Au lieu de cela, pour la majorité des quelque 30 millions de soumissions, une coche verte s'affichait sur l'écran de l'agent des services frontaliers, lui indiquant qu'il n'avait aucune question à poser, car l'application avait fourni et validé tous les renseignements.

Du côté commercial, les importations à la frontière terrestre sont restées constantes durant la pandémie. Cela s'explique par le fait qu'ArriveCAN a permis aux personnes et aux camions de circuler plus rapidement et d'éviter les perturbations qui auraient pu être causées par le traitement manuel de l'information.

Le budget cumulatif approuvé et alloué à ArriveCAN, par le biais du Budget principal des dépenses et du Budget supplémentaire des dépenses, était de 54 millions de dollars jusqu'au 31 mars 2023. En date du 31 octobre, l'ASFC a dépensé 41,3 millions de dollars.

L'ASFC a publié une ventilation de ce budget.

ArriveCAN n'aurait pas pu être gérée à l'aide du cadre de gestion de projet de l'ASFC. En temps normal, un projet aurait une portée claire, des jalons, des exigences opérationnelles et un plan d'approvisionnement.

Au début de la pandémie et au cours des mois qui ont suivi durant lesquels les exigences étaient en constante évolution, il n'y a pas eu de temps pour développer ces éléments.

L'ASFC a pu compter sur son Plan d'intervention d'urgence en cas de pandémie pour faire face à certains aspects de la pandémie, mais n'avait pas de plan en place pour l'application de mesures sanitaires à la frontière de cette ampleur et nécessitant des services numériques.

J'aimerais aborder l'erreur contenue dans la réponse de l'ASFC à la question inscrite au Feuilleton 597. ThinkOn a été cité à tort comme contractant, alors que cela aurait dû être Microsoft. Cela a été causé par une erreur humaine résultant d'une erreur de saisie à un chiffre qui a conduit à l'écart de déclaration.

Je m'excuse que cela se soit produit et je peux confirmer que notre dirigeant principal des finances a effectué une

nouvelle vérification et s'est assuré qu'il n'y avait pas d'autres erreurs dans la réponse et il peut attester de son exactitude.

En conclusion, Monsieur le Président, l'application ArriveCAN a été téléchargée plus de 20 millions de fois et utilisée pour plus de 30 millions de soumissions.

Elle a été développée au cours d'une période exceptionnelle où la vitesse était primordiale. C'est dans ce contexte que ce travail s'est déroulé au cours des deux dernières années et demie.

Merci.