



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

L'APPLICATION ARRIVECAN : RÉPERCUSSIONS SUR CERTAINS SECTEURS CANADIENS

Rapport du Comité permanent du commerce
international

L'honorable Judy A. Sgro, présidente

MARS 2023
44^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION

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.

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 : www.noscommunes.ca

**L'APPLICATION ARRIVECAN : RÉPERCUSSIONS
SUR CERTAINS SECTEURS CANADIENS**

**Rapport du Comité permanent
du commerce international**

**La présidente
L'hon. Judy A. Sgro**

MARS 2023

44^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION

AVIS AU LECTEUR

Rapports de comités présentés à la Chambre des communes

C'est en déposant un rapport à la Chambre des communes qu'un comité rend publiques ses conclusions et recommandations sur un sujet particulier. Les rapports de fond portant sur une question particulière contiennent un sommaire des témoignages entendus, les recommandations formulées par le comité et les motifs à l'appui de ces recommandations.

COMITÉ PERMANENT DU COMMERCE INTERNATIONAL

PRÉSIDENTE

L'hon. Judy A. Sgro

VICE-PRÉSIDENTS

Kyle Seeback

Simon-Pierre Savard-Trremlay

MEMBRES

Chandra Arya

Tony Baldinelli

Richard Cannings

Colin Carrie

Anju Dhillon

Richard Martel

Wilson Miao

Terry Sheehan

Arif Virani

AUTRES DÉPUTÉS QUI ONT PARTICIPÉ

Charlie Angus

Taylor Bachrach

Xavier Barsalou-Duval

Rachel Blaney

Francis Drouin

Stephen Ellis

L'hon. Ed Fast

Michelle Ferreri

Marilyn Gladu

Randy Hoback

Viviane Lapointe

Chris Lewis
James Maloney
Brian Masse
Marcus Powlowski
Lianne Rood
Gabriel Ste-Marie
Tony Van Bynen

GREFFIÈRES DU COMITÉ

Dancella Boyi
Sophia Nickel

BIBLIOTHÈQUE DU PARLEMENT

Services d'information, d'éducation et de recherche parlementaires

Bashar Abu Taleb, analyste
Andrés León, analyste

LE COMITÉ PERMANENT DU COMMERCE INTERNATIONAL

a l'honneur de présenter son

SIXIÈME RAPPORT

Conformément au mandat que lui confère l'article 108(2) du Règlement, le Comité a étudié les impacts potentiels de l'application ArriveCAN sur certains secteurs canadiens et a convenu de faire rapport de ce qui suit :

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES RECOMMANDATIONS.....	1
L'APPLICATION ARRIVECAN : RÉPERCUSSIONS SUR CERTAINS SECTEURS CANADIENS.....	3
Introduction.....	3
Répercussions d'ArriveCAN à la frontière	6
A. Facilité ou difficulté d'utiliser ArriveCAN	6
B. Facilité ou difficulté de se servir d'ArriveCAN pour entrer au Canada.....	8
C. Des frontières canadiennes modernes.....	10
Répercussions économiques sur certains secteurs d'ArriveCAN et d'autres mesures frontalières.....	12
Mesures gouvernementales et idées proposées en vue de la reprise économique.....	14
Conclusions et recommandations du Comité	15
ANNEXE A LISTE DES TÉMOINS.....	19
ANNEXE B LISTE DES MÉMOIRES	21
DEMANDE DE RÉPONSE DU GOUVERNEMENT	23

LISTE DES RECOMMANDATIONS

À l'issue de leurs délibérations, les comités peuvent faire des recommandations à la Chambre des communes ou au gouvernement et les inclure dans leurs rapports. Les recommandations relatives à la présente étude se trouvent énumérées ci-après.

Recommandation 1

Que le gouvernement du Canada veille à la sécurité de la population canadienne en poursuivant les efforts en cours pour moderniser les frontières du Canada, notamment par l'utilisation d'outils appropriés, numériques et autres et par l'affectation de ressources adéquates, humaines et autres. Ces efforts doivent reposer sur des consultations avec les intervenants pertinents dans le cadre desquelles il faudrait accorder une attention particulière aux risques d'engendrer des perturbations, de la confusion ou des retards aux points d'entrée au Canada. Il conviendrait de mettre l'accent sur les aéroports et les postes frontaliers terrestres, y compris les ponts internationaux. 16

Recommandation 2

Que le gouvernement du Canada accentue ses efforts visant à sensibiliser davantage le pays et la communauté internationale au fait que le Canada a supprimé les mesures de santé publique liées à la COVID-19, y compris l'utilisation obligatoire d'ArriveCAN. Ces efforts doivent être déployés en collaboration avec les autres gouvernements et les intervenants pertinents au Canada et doivent aussi être axés sur le marché américain. 17

Recommandation 3

Que le gouvernement du Canada veille à ce que les administrations et commissions des ponts internationaux, de même que les boutiques hors taxes au Canada, soient admissibles à un soutien financier fédéral s'il décide de fermer la frontière canado-américaine durant une période plus ou moins longue. 17

Recommandation 4

Que le gouvernement du Canada améliore la sécurité, réduise les délais et les arriérés et accélère les délais de traitement aux points d'entrée au Canada en envisageant de recruter un nombre accru d'agents des services frontaliers à déployer aux ponts internationaux, dans les ports maritimes, aux aéroports et aux autres points d'entrée..... 17

Recommandation 5

Que le gouvernement du Canada nomme des administrateurs aux postes vacants au sein du conseil d'administration de Destination Canada. Étant donné que la saison touristique de l'été 2023 sera la première depuis l'été 2019 sans mesures sanitaires liées à la COVID-19, il convient de procéder le plus rapidement possible à ces nominations. 17



L'APPLICATION ARRIVECAN : RÉPERCUSSIONS SUR CERTAINS SECTEURS CANADIENS

INTRODUCTION

Le 11 mars 2020, l'Organisation mondiale de la santé a qualifié la propagation du nouveau coronavirus (COVID-19) de pandémie mondiale. En réponse aux risques pour la santé publique associés au virus, tous les ordres de gouvernement au Canada ont adopté des mesures visant à limiter sa propagation. En date du 1^{er} octobre 2022, la majorité de ces mesures n'étaient plus en vigueur.

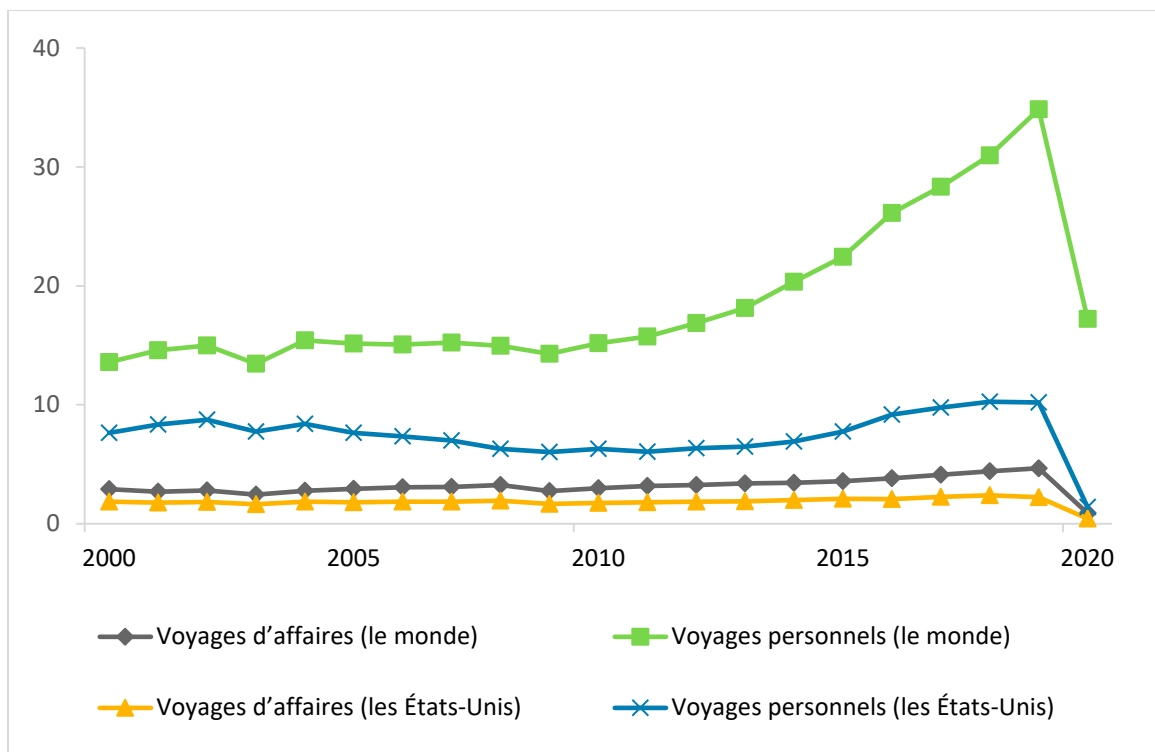
Le 20 mars 2020, les gouvernements fédéraux du Canada et des États-Unis ont convenu de restreindre de manière temporaire tout passage non essentiel à la frontière entre le Canada et les États-Unis, y compris pour le tourisme et les loisirs. En faisant cette annonce, le gouvernement du Canada a souligné que « [t]ous les déplacements essentiels et les voyages d'affaires pourront se poursuivre sans contrainte. Les deux gouvernements comprennent bien l'importance de préserver les chaînes d'approvisionnement vitales entre les deux pays. C'est grâce à ces chaînes d'approvisionnement que les gens des deux côtés de la frontière peuvent encore se procurer de la nourriture, de l'essence et des médicaments essentiels. »

Dans un rapport [DISPONIBLE EN ANGLAIS SEULEMENT] publié en mars 2022, l'Organisation de coopération et de développement économiques indique que la pandémie a eu des répercussions importantes sur le commerce mondial, notamment en raison de certaines restrictions en matière de transport et de voyages transfrontaliers qui ont affecté le commerce de certains biens et services, surtout au début de la pandémie.

Comme ce fut le cas dans d'autres pays, la pandémie a durement touché le secteur canadien des services de voyage. De 2019 à 2020, la valeur des exportations canadiennes de services de voyage dans le monde a chuté de 54,1 %, passant de 39,5 milliards de dollars à 18,1 milliards de dollars. Pendant cette même période, la valeur des exportations canadiennes de voyages d'affaires est passée de 4,7 milliards de dollars à 885 millions de dollars, tandis que la valeur des exportations canadiennes de voyages à titre personnel est passée de 34,8 milliards de dollars à 17,2 milliards. Comme le montre la figure ci-dessous, les exportations canadiennes de services de voyage vers les États-Unis ont suivi la même tendance. En 2020, la valeur de ces exportations était de 430 millions de dollars pour les voyages d'affaires et de 1,4 milliard de dollars pour les voyages à titre personnel.



Valeur annuelle des exportations canadiennes de services de voyage dans le monde et aux États-Unis par type de voyage, de 2000 à 2020 (en milliards de dollars)



Source : Statistique Canada, [Tableau : 36-10-0004-01 – Transactions internationales de services, voyages par catégorie et zone géographique, annuel \(x 1 000 000\)](#), Base de données, consultée le 9 novembre 2022.

Le 30 avril 2020, le gouvernement du Canada a [lancé](#) ArriveCAN, un outil numérique disponible via une application mobile ou un site Web fédéral. Cet outil numérique a été mis au point par l'Agence de la santé publique du Canada en collaboration avec l'Agence des services frontaliers du Canada.

Entre le 21 novembre 2020 et le 30 septembre 2022, l'utilisation obligatoire d'ArriveCAN visait à garantir que tous les voyageurs à destination du Canada respectent les mesures fédérales relatives aux voyages et aux frontières liées à la COVID-19. Durant cette période, la plupart des voyageurs qui entraient au Canada (peu importe le mode de transport) devaient utiliser cet outil numérique pour soumettre certains renseignements, notamment leur statut vaccinal et leur plan de quarantaine advenant qu'ils obtiennent un résultat positif au test de dépistage du virus. Le 26 septembre 2022,

le gouvernement du Canada a annoncé qu'à compter du 1^{er} octobre 2022, les voyageurs à destination du Canada n'auraient plus à utiliser ArriveCAN.

Le 6 juin 2022, le Comité permanent du commerce international de la Chambre des communes (le Comité) a adopté une motion pour entreprendre une étude sur les impacts de l'application ArriveCAN sur certains secteurs canadiens. Au cours de trois réunions tenues le 15 juin, le 27 septembre et le 4 octobre 2022, le Comité a entendu des fonctionnaires de l'Agence des services frontaliers du Canada et de l'Agence de la santé publique du Canada, le maire de Niagara Falls Jim Diodati, un médecin spécialiste des maladies infectieuses et des représentants des organisations suivantes : Niagara Falls Bridge Commission, Administration de l'aéroport de Vancouver, deux organisations régionales de tourisme, quatre associations sectorielles qui défendent les intérêts d'entreprises ou d'intervenants d'un secteur particulier, un syndicat et une entreprise. La plupart des témoins ont comparu avant la levée de l'obligation d'utiliser ArriveCAN. Le Comité a également reçu des mémoires rédigés par la Buffalo and Fort Erie Public Bridge Authority, l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto, le Conseil national des lignes aériennes du Canada et la Niagara Falls Bridge Commission.

En plus de se prononcer sur ArriveCAN, certains témoins ont abordé d'autres thèmes. Ces thèmes comprenaient une série de questions se rapportant directement ou indirectement à la pandémie, que ce soient les mesures gouvernementales de soutien, la perturbation des chaînes d'approvisionnement, les répercussions sur les secteurs canadiens du tourisme et de l'hôtellerie, les pénuries de main-d'œuvre dans certains secteurs, les taux d'intérêt et de l'inflation au pays, le nombre de cas signalés de COVID-19 et de décès connexes au Canada et ailleurs, l'émergence de variants de la COVID-19, le nombre de personnes vaccinées contre la COVID-19 au Canada et dans d'autres pays ou les exigences en matière de vaccination pour les voyageurs transfrontaliers dans d'autres pays et territoires que le Canada.

Le présent rapport résume les observations sur ArriveCAN formulées par les témoins et contenues dans les mémoires soumis au Comité. La première section présente des observations sur les impacts d'ArriveCAN sur les frontières du Canada; la deuxième souligne certaines des répercussions que l'outil numérique a eues sur certains secteurs, le tourisme en particulier. La troisième section présente des propositions de mesures gouvernementales et des idées en vue de la reprise économique qui pourraient soutenir des secteurs particuliers qui ont été pénalisés par l'utilisation obligatoire d'ArriveCAN. La dernière section contient les conclusions et les recommandations du Comité.



RÉPERCUSSIONS D'ARRIVECAN À LA FRONTIÈRE

Lorsqu'ils ont parlé au Comité des impacts de l'utilisation obligatoire d'ArriveCAN sur les frontières, des témoins ont abordé la facilité ou la difficulté avec laquelle les voyageurs à destination du Canada ont pu utiliser l'application et s'en servir pour entrer au pays, ainsi que les caractéristiques de points d'entrée canadiens « modernes ».

A. Facilité ou difficulté d'utiliser ArriveCAN

Les [fonctionnaires](#) de l'Agence de la santé publique du Canada ont décrit les options pour accéder à ArriveCAN – une application mobile ou un site Web fédéral – comme répondant à « des normes élevées d'accessibilité ». De plus, ces fonctionnaires ont énuméré les mesures de soutien en place pour aider les voyageurs à utiliser ArriveCan, notamment des lignes d'aide téléphoniques et en ligne et des renseignements en ligne sur l'utilisation de l'application. Les [fonctionnaires](#) de l'Agence des services frontaliers du Canada ont affirmé que leur organisation offrait également du soutien relativement à l'utilisation d'ArriveCAN.

En outre, les [fonctionnaires](#) de l'Agence de la santé publique du Canada ont estimé qu'en date du 15 juin 2022, environ 95 % des voyageurs à destination du Canada avaient respecté l'obligation d'utiliser ArriveCAN avant d'entrer au pays et la grande majorité utilisait l'outil « avec succès et sans problème ». Les [fonctionnaires](#) de l'Agence des services frontaliers du Canada ont précisé qu'en date du 2 mai 2022, ils estimaient que 99 % des voyageurs dans le mode aérien avaient utilisé ArriveCAN, et que l'utilisation s'élevait à 94 % pour le mode terrestre.

Cependant, le [Syndicat des douanes et de l'immigration](#) a décrit les pourcentages estimés par l'Agence des services frontaliers du Canada comme étant « absolument faux », et a indiqué que la proportion de voyageurs à destination du Canada qui avaient utilisé ArriveCan en date du 15 juin 2022 était entre 75 % et 80 %.

Le [maire Diodati](#), la [Chambre de commerce du Canada](#), l'[Association frontière hors taxes](#), le [Conseil national des lignes aériennes du Canada](#) et l'[Association de l'industrie touristique du Canada](#) ont mentionné que certains groupes de voyageurs à destination du Canada ne parvenaient pas à accéder à ArriveCan et à l'utiliser. Le [maire Diodati](#) a notamment parlé des personnes âgées, qui ne sont pas « aussi férues de technologie » que les jeunes, et qui n'ont pas pu utiliser l'application parce qu'elles n'avaient pas de téléphone intelligent ou d'ordinateur. Le [maire Diodati](#) a aussi affirmé avoir été « inondé » d'appels d'aînés qui « ne maîtrisent pas la technologie numérique », qui se sont sentis « visés » et qui ont eu l'impression « d'être victimes de discrimination » en

raison de l'obligation d'utiliser ArriveCAN. L'[Association frontière hors taxes](#) a fait savoir que des « autocars remplis de personnes âgées » en provenance des États-Unis n'ont pas pu entrer au Canada parce que la majorité des passagers n'avait pas accès à un téléphone intelligent.

En ce qui concerne les difficultés linguistiques associées à l'utilisation d'ArriveCAN, l'[Association de l'industrie touristique du Canada](#) a noté que le fait de n'avoir « qu'une seule version de l'outil n'est pas utile compte tenu de la multitude de langues » parlées par les visiteurs internationaux qui arrivent au Canada. La [Chambre de commerce du Canada](#) a constaté que les voyageurs dont la langue maternelle n'est ni l'anglais ni le français ont eu de la difficulté à fournir les renseignements demandés. De même, dans un mémoire présenté au Comité, le [Conseil national des lignes aériennes du Canada](#) a soutenu que les barrières de langue pouvaient empêcher certains voyageurs d'utiliser ArriveCAN.

D'un point de vue technologique, le [maire Diodati](#) et l'[Association de l'industrie touristique du Canada](#) ont abordé plusieurs problèmes liés à l'utilisation d'ArriveCAN, dont des « accrocs » et des erreurs de logiciel. Le maire Diodati a également souligné que ce ne sont pas tous les voyageurs qui traversent la frontière canado-américaine qui disposent d'un forfait d'itinérance sur leur téléphone intelligent ou qui ont accès à une connexion Internet à la frontière qui leur permettrait de télécharger l'application. Néanmoins, l'[Administration de l'aéroport de Vancouver](#) a précisé que certains hôtels américains et autres emplacements donnent accès à une connexion Internet sans fil qui permet aux voyageurs d'utiliser ArriveCAN. L'[Administration de l'aéroport de Vancouver](#) a également mentionné que les voyageurs qui sont « un peu plus au fait de la technologie » peuvent aider ceux qui « ne sont pas aussi au fait de la technologie ».

L'[Association frontière hors taxes](#) et [Osella Technologies Inc.](#) ont indiqué que les employés de certaines entreprises canadiennes ont aidé des voyageurs à utiliser ArriveCAN. L'Association frontière hors taxes a dit avoir « entendu parler à travers le Canada de nos propriétaires de magasins [hors taxes] et de leur personnel qui se font experts en informatique » en aidant les voyageurs qui ne savaient pas comment utiliser l'outil numérique. De même, le [Syndicat des douanes et de l'immigration](#) a mentionné le travail effectué par les agents des services frontaliers du Canada, qui « font actuellement office de consultants en [technologie de l'information] » lorsqu'ils aident les voyageurs à utiliser ArriveCAN. Le Syndicat des douanes et de l'immigration a comparé les postes frontières à des « espaces de stationnement », où ces agents aident les gens à remplir l'application ArriveCAN.



Dans un mémoire présenté au Comité, la [Buffalo and Fort Erie Public Bridge Authority](#) a qualifié l'utilisation obligatoire d'ArriveCAN de « facteur dissuasif [et d'inconvénient] pour les voyages de nature discrétionnaire », même pour les personnes qui ont accès à un téléphone intelligent. En outre, la [Chambre de commerce du Canada](#) a affirmé que ses chambres de commerce de collectivités canadiennes situées le long de la frontière canado-américaine estiment que les « données à fournir » nuisent aux voyageurs qui font un « voyage d'une seule journée » dans ces collectivités, car l'outil exige de fournir une adresse canadienne. De même, la [Frontier Duty Free Association](#) a fait remarquer que les personnes qui traversent la frontière pour faire des achats n'ont pas d'adresse au Canada.

[Tourisme Windsor Essex Île Pelée](#) a dit que certains voyageurs voyaient l'obligation d'utiliser ArriveCAN comme une « tracasserie » et un processus « trop fastidieux » et a appuyé la demande de l'Association de l'industrie touristique de l'Ontario de mettre fin à l'utilisation obligatoire d'ArriveCAN, même si l'[Association de l'industrie touristique du Canada](#) propose de faire d'ArriveCAN un « outil volontaire » qui contribuera à moderniser les processus frontaliers du Canada.

Comparaissant à titre personnel, [Dr. Zain Chagla](#), professeur agrégé à l'Université McMaster, a soutenu que l'utilisation obligatoire d'ArriveCAN « découlait de la nécessité d'appliquer certaines mesures liées aux voyages » au début de la pandémie pour prévenir et contrôler la propagation du virus. Cependant, [Dr. Zain Chagla](#) a remis en question le maintien de l'utilisation obligatoire de l'outil numérique au printemps 2022, alors que certaines mesures sanitaires avaient été levées et que la plupart des cas de COVID-19 étaient liés à la transmission du virus à l'intérieur du pays.

B. Facilité ou difficulté de se servir d'ArriveCAN pour entrer au Canada

Les [fonctionnaires](#) de l'Agence des services frontaliers du Canada ont soutenu que l'utilisation obligatoire d'ArriveCAN facilitait l'entrée au Canada tout en protégeant la santé et la sécurité des voyageurs et des agents des services frontaliers du Canada. De même, les [fonctionnaires](#) de l'Agence de la santé publique du Canada ont affirmé que l'utilisation obligatoire de l'outil numérique « accélère » le traitement des voyageurs à la frontière canado-américaine et que « l'examen des renseignements d'un voyageur saisis correctement dans ArriveCAN prend moins de 45 secondes ».

Tout en reconnaissant que les temps de traitement pour les voyageurs qui entrent au Canada par le pont Ambassador ou le pont Peace ont doublé depuis le début de la pandémie, les [fonctionnaires](#) de l'Agence des services frontaliers du Canada ont soutenu

que le temps d'attente à ces deux points d'entrée « serait en fait beaucoup plus long » sans l'utilisation obligatoire d'ArriveCAN. De plus, les [fonctionnaires](#) ont précisé que les délais de traitement pour admettre des voyageurs à certains points d'entrée sont liés au respect des « obligations en vertu des décrets émis par l'Agence [canadienne] de la santé publique exigeant [que les voyageurs soient] vaccinés » et au temps consacré par les agents des services frontaliers du Canada pour vérifier l'état de santé et les renseignements sur le voyage.

Au sujet de l'impact de l'utilisation obligatoire d'ArriveCAN sur les camions commerciaux qui arrivent au Canada par le pont Ambassador, les [fonctionnaires](#) de l'Agence des services frontaliers du Canada ont affirmé qu'en date du 15 juin 2022, les temps de traitement pour ces camions étaient les mêmes qu'avant la pandémie.

Cependant, au sujet du passage à la frontière canado-américaine, le [Syndicat des douanes et de l'immigration](#) a indiqué que l'utilisation obligatoire de l'outil numérique avait fait « monter en flèche » les délais de traitement. Le [Syndicat des douanes et de l'immigration](#) a d'ailleurs constaté qu'en date du 15 juin 2022, les agents des services frontaliers du Canada traitaient 30 véhicules par heure à un poste frontalier canadien, alors qu'il en traitait 60 par heure avant la pandémie. Selon l'[Association de l'industrie touristique du Canada](#), l'utilisation obligatoire d'ArriveCAN constitue « un obstacle au voyage » et « la cause de retards importants à l'arrivée au Canada ».

En ce qui concerne les répercussions de l'utilisation obligatoire d'ArriveCAN sur les temps de traitement au pont Rainbow, le [maire Diodati](#) a mentionné que l'outil numérique a causé une attente « quatre fois plus longue qu'elle ne devrait l'être ». Dans le mémoire qu'elle a présenté au Comité, la [Niagara Falls Bridge Commission](#) affirme que les retards étaient attribuables en partie au fait que certains voyageurs ignoraient qu'ils étaient tenus d'utiliser ArriveCAN pour entrer au Canada. De plus, selon le mémoire, l'utilisation obligatoire d'ArriveCAN et la mise en œuvre d'autres mesures frontalières liées à la pandémie ont réduit le nombre de véhicules entrant au Canada et en sortant. En effet, en juin 2022, la Commission a enregistré environ 138 400 véhicules sur ses trois ponts (Lewiston–Queenston, Rainbow et Whirlpool), en baisse par rapport à environ 260 500 véhicules enregistrés en juin 2019.

La [Niagara Falls Bridge Commission](#) affirme dans le mémoire qu'elle a présenté au Comité que les délais de traitement plus longs attribuables à l'utilisation obligatoire d'ArriveCAN et d'autres mesures frontalières liées à la pandémie, conjugués à la décision de l'Agence des services frontaliers du Canada de réduire le nombre de voies au pont Rainbow, ont fait augmenter les temps d'attente au pont Rainbow. Selon le mémoire, les temps d'attente sont passés d'environ 29,6 minutes pendant le week-end de la fête de la



Reine en 2019 à environ 126,7 minutes pendant ce même week-end en 2022, et de 55,3 minutes pendant le week-end du « Memorial Day » en 2019 à 161,7 minutes pendant le même week-end en 2022.

Dans son mémoire, le [Conseil national des lignes aériennes du Canada](#) souligne qu'après l'entrée en vigueur de l'obligation d'utiliser ArriveCAN, les temps de traitement des voyageurs aux points d'entrée canadiens étaient « environ cinq fois plus longs qu'avant la mise en place d'ArriveCAN ». Le mémoire attribue également à l'utilisation obligatoire de l'outil numérique « [a]vec le manque de ressources dans les aéroports et à la reprise des voyages » la création « d'importants embouteillages » et retards dans le traitement des passagers aériens.

Le [Conseil des aéroports du Canada](#) a affirmé que la fonction facultative de déclaration de l'ASFC faite à l'avance dans ArriveCAN, qui permet aux voyageurs arrivant à certains aéroports canadiens de soumettre leurs informations de douane et d'immigration par le biais de l'outil numérique, peut réduire les temps de traitement de ces voyageurs de plus de 50 %. L'[Administration de l'aéroport de Vancouver](#) a pour sa part estimé une diminution semblable du temps de traitement pour les passagers aériens qui remplissent la déclaration facultative.

C. Des frontières canadiennes modernes

Les [fonctionnaires](#) de l'Agence des services frontaliers du Canada ont évoqué les annonces contenues dans le budget fédéral de 2021 concernant des initiatives visant à moderniser les processus frontaliers du Canada. Ces fonctionnaires ont précisé que la mise en œuvre d'ArriveCAN a permis d'introduire et d'utiliser « diverses technologies » qui s'inscrivent dans les efforts de modernisation continus déployés par le gouvernement fédéral.

Le [Conseil des aéroports du Canada](#) et l'[Administration de l'aéroport de Vancouver](#) ont témoigné leur soutien à l'égard des efforts de modernisation des processus frontaliers déployés par le gouvernement fédéral, dont la fonction facultative de déclaration de l'ASFC faite à l'avance dans ArriveCAN. L'[Administration de l'aéroport de Vancouver](#) a qualifié cette déclaration facultative de « prochaine étape d'évolution naturelle dans la modernisation du traitement des douanes et des frontières au Canada ». Toutefois, le [maire Diodati](#) a plutôt affirmé qu'elle « n'est pas utile aux postes frontaliers terrestres », par où transitent la majorité des voyageurs à destination du Canada.

Dans son mémoire présenté au Comité, l'[Autorité aéroportuaire du Grand Toronto](#) a confirmé que depuis le 28 juin 2022, les voyageurs de destinations internationales ont

maintenant l'option, à l'aéroport international Pearson de Toronto et à l'aéroport international de Vancouver, d'utiliser la fonction facultative de déclaration de l'ASFC faite à l'avance dans ArriveCAN. Le mémoire souligne en outre qu'en une semaine seulement, l'utilisation de la déclaration facultative est passée de 2 à 23 % à l'aéroport international Pearson de Toronto.

Le [Conseil des aéroports du Canada](#) a qualifié ArriveCAN d'« élément de l'amélioration du traitement » des voyageurs dans les aéroports canadiens et a proposé de moderniser la *Loi sur les douanes* et de permettre, comme c'est le cas en Europe, une utilisation accrue des systèmes de reconnaissance faciale et de biométrie. Le [Conseil des aéroports du Canada](#) a déclaré que « l'avenir du transport aérien repose sur les outils numériques » et que l'application ArriveCAN « peut faire partie de la solution » visant à moderniser les processus frontaliers du Canada. L'[Administration de l'aéroport de Vancouver](#) a soutenu que les responsables de la modernisation doivent continuer « de collaborer avec l'ensemble du secteur aérien sur ce parcours d'innovation et de modernisation ». De plus, dans son mémoire, l'[Autorité aéroportuaire du Grand Toronto](#) a exhorté le gouvernement du Canada à continuer d'utiliser des outils numériques, comme ArriveCAN, de manière à « favoriser des déplacements fluides et efficaces à l'avenir ».

Pour sa part, le [Syndicat des douanes et de l'immigration](#) s'est dit préoccupé que la mise en œuvre d'ArriveCAN comme outil visant à moderniser les processus frontaliers du Canada suive « le même modèle de dépendance excessive à l'égard de technologies automatisées que nous avons déjà vu avec les bornes d'inspection primaire » dans les aéroports. Ajoutant que ces technologies automatisées contribuent « à une diminution de la sécurité frontalière, affaiblissant l'intégrité et la sécurité de notre frontière », le [Syndicat des douanes et de l'immigration](#) a mentionné qu'il appuie des mesures visant à moderniser les processus frontaliers du Canada à condition qu'elles n'aient pas pour effet de réduire le nombre d'agents des services frontaliers du Canada aux points d'entrée.

La [Chambre de commerce du Canada](#) a opiné que la modernisation des processus frontaliers du Canada est « essentielle » et a fait valoir que « l'expérience d'ArriveCAN s'est révélée difficile à la frontière pour nos membres et nos entreprises partout au pays ». De plus, la Chambre de commerce du Canada a insisté sur la nécessité de « réorienter » ArriveCAN pour que l'accent soit mis sur « la rationalisation des procédures douanières ».



RÉPERCUSSIONS ÉCONOMIQUES SUR CERTAINS SECTEURS D'ARRIVECAN ET D'AUTRES MESURES FRONTALIÈRES

Dans leurs observations au Comité, des témoins ont attiré l'attention sur les impacts que les mesures à la frontière liées à la pandémie – dont certaines ont été prises de manière unilatérale, bilatérale ou multilatérale par des pays afin de prévenir la propagation transfrontalière de la COVID-19 –, ont eues sur certains secteurs. Ils ont particulièrement mis l'accent sur les répercussions que l'utilisation obligatoire d'ArriveCAN a eues sur les secteurs du tourisme et de l'automatisation au Canada.

En ce qui concerne le secteur du tourisme, [l'Association de l'industrie touristique du Canada](#) a fait remarquer que l'utilisation obligatoire d'ArriveCAN avait eu une incidence négative sur le nombre de voyageurs internationaux au Canada. Selon [l'Association de l'industrie touristique du Canada](#), toutes les restrictions à la frontière ont eu une « incidence énorme » sur la relance postpandémique du secteur touristique canadien et a « retardé le Canada [...] par rapport à de nombreux autres pays du monde » dans « la récupération [de son] portefeuille des voyages et du tourisme ».

Le [maire Diodati](#) a avancé que l'utilisation obligatoire d'ArriveCAN était le « problème » expliquant la baisse du tourisme dans les collectivités canadiennes situées à proximité de la frontière américaine. Le [maire Diodati](#) a qualifié l'effet à long terme de l'utilisation obligatoire d'ArriveCAN de « dévastateur », en plus de préciser que 50 % des recettes touristiques de la ville proviennent habituellement des visiteurs américains. Donnant l'exemple de la Commission des parcs du Niagara, pour laquelle l'impact de l'utilisation obligatoire de l'outil numérique a été « énorme », le [maire Diodati](#) a précisé que les deux tiers des revenus de la Commission « proviennent de l'étranger » et qu'une « part importante » de ces revenus est attribuable aux voyageurs américains. En outre, le [maire Diodati](#) a ajouté qu'en date du 4 octobre 2022, le nombre de voyageurs américains au Canada jusqu'à maintenant en 2022 correspondait environ à la moitié des chiffres prépandémiques, et que les mesures à la frontière, comme ArriveCAN, étaient responsables de cette diminution.

En ce qui concerne également les voyageurs américains au Canada, [Destination Nord de l'Ontario](#) a dit que l'utilisation obligatoire d'ArriveCAN et les « effets cumulatifs » des autres restrictions fédérales à la frontière « dissuadent nos amis du sud de venir nous voir », ce qui se traduit par « une énorme perte de recettes » pour ses exploitants. De plus, Destination Nord de l'Ontario a ajouté que son « expérience dans le nord de l'Ontario a des échos dans d'autres régions du Canada ».

[L'Association de l'industrie touristique du Canada](#) a déclaré que l'utilisation obligatoire d'ArriveCAN et ses exigences ont eu « un effet considérable » sur le secteur du tourisme canadien, et qu'une « baisse de 50 % ou plus du nombre d'Américains entrant au pays » a été constatée. De son côté, [Tourisme Windsor Essex Île Pelée](#) a affirmé que mettre fin à l'utilisation obligatoire de l'outil numérique est nécessaire pour inciter les voyageurs américains à retourner au Canada « dans des conditions plus simples, sans complications ni retards à la frontière ». Selon Tourisme Windsor Essex Île Pelée, ce qui importe pour favoriser la reprise du secteur du tourisme canadien est « de récupérer [son] marché géographique le plus précieux » : les États-Unis.

En ce qui concerne les magasins hors taxes, [l'Association frontière hors taxes](#) a soutenu que l'utilisation obligatoire d'ArriveCAN « a dissuadé » les visiteurs américains de visiter son magasin de Fort Erie. L'Association frontière hors taxes a rapporté qu'alors que 40 autocars se rendaient habituellement au Canada par le poste frontalier de Fort Erie pendant le long week-end de la fête de l'indépendance américaine en juillet, seulement deux autocars ont été aperçus lors de ce week-end en 2022. Selon [l'Association frontière hors taxes](#), ArriveCAN n'a simplement pas tenu « compte du fonctionnement des collectivités frontalières et de la façon dont les gens traversent la frontière et font leurs emplettes ». [L'Association frontière hors taxes](#) a aussi affirmé que l'utilisation obligatoire de l'outil numérique a nui à la reprise postpandémique des boutiques hors taxes. Dans son mémoire, la [Niagara Falls Bridge Commission](#) a souligné que l'utilisation obligatoire d'ArriveCAN « a réduit le volume de circulation automobile qui entre au Canada et qui en sort », ce qui a eu « un effet dévastateur » sur l'industrie du tourisme et d'autres entreprises, comme les boutiques hors taxes.

[Osella Technologies Inc.](#), qui appuie la décision du gouvernement du Canada de mettre fin à l'utilisation obligatoire d'ArriveCAN, a souligné que 80 % de la clientèle de son entreprise de conception d'assemblages automatisés provient des États-Unis. Selon Osella Technologies Inc., l'utilisation obligatoire de l'outil numérique par les voyageurs a « passablement compliqué » leurs efforts de recherche de nouvelle clientèle.

[Osella Technologies Inc.](#) a précisé que, comme son entreprise est nouvelle, une visite de ses installations et une rencontre avec son personnel seraient bénéfiques pour ses clients américains. De plus, [Osella Technologies Inc.](#) a mentionné que sa candidature n'a pas été retenue pour des contrats d'une valeur de plusieurs millions de dollars parce que les clients américains qui souhaitaient visiter ses installations et constater ses capacités ne pouvaient ou ne voulaient pas le faire en raison de l'utilisation obligatoire d'ArriveCAN.



En outre, [Osella Technologies Inc.](#) a mis en garde contre le fait que les entreprises nationales pourraient perdre des clients au profit d'entreprises américaines ou étrangères à l'extérieur de l'Amérique du Nord si les visites des clients américains dans les installations canadiennes n'étaient pas facilitées. [Osella Technologies Inc.](#) a émis l'hypothèse que l'utilisation obligatoire d'ArriveCAN a eu des répercussions négatives « dans de nombreuses entreprises dans de nombreuses régions du Canada » et touché « toutes celles qui ont des clients aux États-Unis ».

MESURES GOUVERNEMENTALES ET IDÉES PROPOSÉES EN VUE DE LA REPRISE ÉCONOMIQUE

Les témoins qui ont comparu devant le Comité ont proposé certaines mesures gouvernementales qui pourraient soutenir les secteurs canadiens touchés par les mesures à la frontière, comme l'utilisation obligatoire d'ArriveCAN. Ils ont également formulé diverses autres idées pour favoriser la reprise économique dans ces secteurs.

Le [maire Diodati](#) a affirmé que les gouvernements fédéral et provinciaux devraient « aider [la ville de Niagara Falls] à financer une campagne visant à faire savoir » que le Canada a « supprimé ces exigences inutiles » à la frontière et qu'il est à nouveau prêt à accueillir des touristes. Selon le [maire Diodati](#), nous avons besoin « d'une grande campagne de publicité » visant le marché américain et le marché international. Le [maire Diodati](#) a précisé qu'il y a eu « beaucoup de négatif » dans les médias américains et dans le bouche-à-oreille concernant les processus frontaliers du Canada, ce qui a incité de nombreux voyageurs américains à « tourner le dos au Canada avec leurs dollars de loisirs ». Le maire a ajouté que le « plus grand souci pour l'avenir [de la ville] est l'effet résiduel à long terme » de ces propos négatifs.

L'[Association de l'industrie touristique du Canada](#) a convenu que le Canada a besoin d'une grande campagne publicitaire axée sur le marché américain et le marché international. Pour aider le secteur canadien du tourisme à « essayer de surmonter ce qui a été un obstacle pour les Américains qui viennent au Canada », l'Association de l'industrie touristique du Canada a déclaré que Destination Canada, ainsi que les agences de marketing touristique provinciales et territoriales, devraient mentionner dans leurs campagnes visant les États-Unis que le Canada a supprimé les mesures inutiles à la frontière. L'[Association de l'industrie touristique du Canada](#) a également recommandé que Destination Canada reçoive des fonds supplémentaires pour « attirer à nouveau le voyageur américain » et « regagner la confiance du marché américain ».

En mettant l'accent sur le redressement de son secteur et du secteur touristique canadien à la suite des répercussions de l'utilisation obligatoire d'ArriveCAN et d'autres

mesures à la frontière, [Osella Technologies Inc.](#) a souligné qu'elle et le gouvernement du Canada devront entreprendre « une campagne de sensibilisation » auprès des clients américains.

Selon la [Niagara Falls Bridge Commission](#), la décision concernant l'utilisation obligatoire d'ArriveCAN a été prise unilatéralement par le gouvernement du Canada. La Niagara Falls Bridge Commission a estimé qu'une telle décision aurait dû faire l'objet de consultations et de discussions avec tous les intervenants pertinents. D'autre part, le [Syndicat des douanes et de l'immigration](#) a dénoncé un manque de consultation au sujet de l'outil numérique et a souligné que les agents des services frontaliers du Canada n'ont « pas été consultés lorsqu'ArriveCAN a été rendu obligatoire la première fois » et qu'on ne leur a pas non plus demandé leur avis « sur la façon dont [l'outil numérique] devait s'organiser [...] [ni] sur ce qui se passera une fois que l'application sera devenue optionnelle ». En revanche, l'[Association frontière hors taxes](#) a dit avoir rencontré « à quelques reprises » le ministre de la Sécurité publique et des gens du cabinet du ministre des Transports.

CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS DU COMITÉ

Les mesures de santé publique liées à la pandémie ont affecté des personnes, des secteurs et des collectivités partout dans le monde. Au Canada, des mesures mises en œuvre à la frontière pour contribuer à prévenir et à endiguer la propagation de la COVID-19 ont limité la circulation des personnes et des marchandises aux frontières du pays et ont eu des répercussions négatives sur certains secteurs, en particulier celui du tourisme, et sur les déplacements de certains groupes, tels les aînés. Le Comité souligne que la modernisation des frontières du Canada, notamment par une utilisation accrue d'outils numériques, pourrait faciliter la circulation des personnes et des marchandises.

Les processus frontaliers, ainsi que les outils connexes, numériques et autres, doivent être faciles à utiliser, fonctionner de manière complémentaire pour protéger les Canadiens, et être développés et mis en œuvre – ou modifiés – seulement après la tenue de consultations adéquates auprès des intervenants pertinents et la réalisation d'essais approfondis. Le Comité est conscient des nombreuses difficultés qu'ont rencontrées les utilisateurs d'ArriveCAN. Il faut assurément mettre en balance les résultats positifs associés à un processus ou à un outil frontalier particulier, y compris ArriveCAN, et toute conséquence négative. En ce qui concerne ArriveCAN, le Comité a été mis au fait des difficultés liées à l'utilisation de l'outil numérique, des pertes de revenus et d'emplois dans l'industrie du tourisme et dans d'autres secteurs, ainsi que d'une certaine atteinte à la réputation du Canada en tant que destination de voyage de premier choix. Cela dit, le Comité a également appris que l'outil numérique a contribué à



atténuer les risques sanitaires associés aux voyages internationaux à destination du Canada en période de pandémie de COVID-19.

Compte tenu de ce qui précède, le Comité recommande :

Recommandation 1

Que le gouvernement du Canada veille à la sécurité de la population canadienne en poursuivant les efforts en cours pour moderniser les frontières du Canada, notamment par l'utilisation d'outils appropriés, numériques et autres et par l'affectation de ressources adéquates, humaines et autres. Ces efforts doivent reposer sur des consultations avec les intervenants pertinents dans le cadre desquelles il faudrait accorder une attention particulière aux risques d'engendrer des perturbations, de la confusion ou des retards aux points d'entrée au Canada. Il conviendrait de mettre l'accent sur les aéroports et les postes frontaliers terrestres, y compris les ponts internationaux.

Les États-Unis sont le principal partenaire commercial du Canada, et les services de voyage constituent un aspect important de ce commerce bilatéral. Le Comité est conscient que les décisions prises depuis le début de la pandémie, comme l'utilisation obligatoire d'ArriveCAN, ont eu des répercussions sur certains secteurs canadiens et collectivités frontalières, dont beaucoup sont tributaires des États-Unis sur le plan économique. En date du 13 février 2023, certaines mesures sanitaires des États-Unis – telle que l'exigence de vaccination pour les non-résidents – continuaient d'entraîner des répercussions négatives sur la capacité de certains voyageurs d'entrer aux États-Unis à partir du Canada. Des efforts de collaboration sont nécessaires pour informer davantage les gens, au Canada et ailleurs, mais surtout aux États-Unis, du retrait des mesures de santé publique liées à la pandémie au fur et à mesure.

Il convient également de prendre des mesures de relance économique supplémentaires pour le secteur canadien du tourisme et d'offrir aux voyageurs à destination du Canada une expérience digne de notre réputation de destination de tourisme et de voyage de premier choix. Le Comité constate le soutien offert dans le contexte de la pandémie à ce secteur et à d'autres, dont le Fonds d'aide au tourisme, divers incitatifs et subventions à l'intention des employés et des employeurs, des prêts aux entreprises et des efforts de la part des agences fédérales de développement régional. Le Comité croit par ailleurs que l'entrée au Canada pour les voyageurs doit être facile et rapide, et que l'expérience des visiteurs doit être à la hauteur de leurs attentes concernant la beauté, la sécurité et l'hospitalité qu'offre le pays.

Pour ces raisons, le Comité recommande :

Recommandation 2

Que le gouvernement du Canada accentue ses efforts visant à sensibiliser davantage le pays et la communauté internationale au fait que le Canada a supprimé les mesures de santé publique liées à la COVID-19, y compris l'utilisation obligatoire d'ArriveCAN. Ces efforts doivent être déployés en collaboration avec les autres gouvernements et les intervenants pertinents au Canada et doivent aussi être axés sur le marché américain.

Recommandation 3

Que le gouvernement du Canada veille à ce que les administrations et commissions des ponts internationaux, de même que les boutiques hors taxes au Canada, soient admissibles à un soutien financier fédéral s'il décide de fermer la frontière canado-américaine durant une période plus ou moins longue.

Recommandation 4

Que le gouvernement du Canada améliore la sécurité, réduise les délais et les arriérés et accélère les délais de traitement aux points d'entrée au Canada en envisageant de recruter un nombre accru d'agents des services frontaliers à déployer aux ponts internationaux, dans les ports maritimes, aux aéroports et aux autres points d'entrée.

Recommandation 5

Que le gouvernement du Canada nomme des administrateurs aux postes vacants au sein du conseil d'administration de Destination Canada. Étant donné que la saison touristique de l'été 2023 sera la première depuis l'été 2019 sans mesures sanitaires liées à la COVID-19, il convient de procéder le plus rapidement possible à ces nominations.

ANNEXE A LISTE DES TÉMOINS

Le tableau ci-dessous présente les témoins qui ont comparu devant le Comité lors des réunions se rapportant au présent rapport. Les transcriptions de toutes les séances publiques reliées à ce rapport sont affichées sur la [page Web du Comité sur cette étude](#).

Organismes et individus	Date	Réunion
Agence de la santé publique du Canada Marie-Hélène Lévesque, directrice générale, Centre de la conformité, de l'application de la loi et des exemptions	2022/06/15	24
Agence des services frontaliers du Canada Denis Vinette, vice-président, Direction générale des voyageurs	2022/06/15	24
Association de l'industrie touristique du Canada Beth Potter, présidente-directrice générale	2022/06/15	24
Chambre de commerce du Canada Mark Agnew, premier vice-président, Politiques et relations gouvernementales	2022/06/15	24
Destination Nord d'Ontario David MacLachlan, directeur exécutif	2022/06/15	24
Syndicat des Douanes et de l'Immigration Mark Weber, président national	2022/06/15	24
Tourisme Windsor Essex Île Pelée Lynnette Bain, vice-présidente, Développement des destinations	2022/06/15	24
Association frontière hors taxes Barbara Barrett, directrice exécutive	2022/09/27	27
Niagara Falls Bridge Commission Kenneth N. Bieger, directeur général	2022/09/27	27
Osella Technologies Inc. Douglas Lovegrove, président	2022/09/27	27

Organismes et individus	Date	Réunion
Syndicat des Douanes et de l'Immigration Mark Weber, président national	2022/09/27	27
À titre personnel Zain Chagla	2022/10/04	28
Administration de l'aéroport de Vancouver Trevor Boudreau, gestionnaire, Relations gouvernementales	2022/10/04	28
Association de l'industrie touristique du Canada Beth Potter, présidente-directrice générale	2022/10/04	28
Conseil des aéroports du Canada Monette Pasher, présidente	2022/10/04	28
Ville de Niagara Falls Jim Diodati, maire	2022/10/04	28

ANNEXE B LISTE DES MÉMOIRES

Ce qui suit est une liste alphabétique des organisations et des personnes qui ont présenté au Comité des mémoires reliés au présent rapport. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter la [page Web du Comité sur cette étude](#).

Autorité aéroportuaire du Grand Toronto

Buffalo and Fort Erie Public Bridge Authority

Conseil national des lignes aériennes du Canada

Niagara Falls Bridge Commission

DEMANDE DE RÉPONSE DU GOUVERNEMENT

Conformément à l'article 109 du Règlement, le Comité demande au gouvernement de déposer une réponse globale au présent rapport.

Un exemplaire des *procès-verbaux* pertinents (réunions n^{os} [24](#), [27](#), [28](#), [41](#), [42](#), [43](#), [45](#), [46](#) et [51](#)) est déposé.

Respectueusement soumis,

La présidente,
L'hon. Judy A. Sgro

