

**RÉPONSE DU GOUVERNEMENT AU VINGT-ET-UNIÈME RAPPORT DU COMITÉ
PERMANENT DES AFFAIRES ÉTRANGÈRES ET DU DÉVELOPPEMENT
INTERNATIONAL, INTITULÉ « RENFORCER LE SERVICE CONSULAIRE DU
CANADA MAINTENANT ET POUR L'AVENIR »**

RECOMMANDATION 1 : Le gouvernement canadien devrait continuer d'examiner le cadre politique et juridique des services consulaires en vue de s'assurer que les Canadiens ne subissent pas de discrimination ou de traitement arbitraire lors de la prestation de services consulaires.

Affaires mondiales Canada (AMC) appuie cette recommandation. AMC estime que les Canadiens sont bien desservis par le cadre juridique actuel, lequel offre la souplesse nécessaire pour tenir compte du contexte local et de l'évolution des circonstances qui touchent les Canadiens à l'étranger, en plus de permettre aux agents consulaires de s'adapter rapidement en ayant recours aux outils consulaires, diplomatiques, politiques, juridiques, familiaux et financiers à leur disposition. Cependant, AMC continuera d'examiner la législation de façon continue pour veiller à ce qu'elle permette au gouvernement du Canada de répondre aux besoins des Canadiens qu'il sert. De plus, AMC continuera de revoir ses politiques et de s'efforcer à cerner des façons innovatrices de servir les Canadiens à l'étranger, y compris en vue d'éviter la discrimination et le traitement arbitraire lors de la prestation de services consulaires.

Bien que le gouvernement ait un pouvoir discrétionnaire en ce qui concerne le niveau d'aide offert, les agents consulaires doivent respecter les lois et les règlements du Canada dans le cadre de la prestation de services consulaires. La Charte canadienne des droits et libertés s'applique à toutes les lois et actions des gouvernements fédéraux et provinciaux. De plus, la Charte peut s'appliquer dans des situations où des représentants du Canada participent aux activités d'un État étranger qui sont contraires aux obligations internationales du Canada ou aux droits fondamentaux de la personne. Il est généralement accepté que si un gouvernement commence à fournir de l'aide consulaire, il doit le faire de façon raisonnable dans les circonstances en question. Un changement de la politique ou de la pratique consulaire à cet égard pourrait donner lieu à un manquement au devoir d'équité procédurale envers les clients des services consulaires. D'autres lois pourraient également s'appliquer à la prestation d'aide consulaire, comme la Loi sur la protection des renseignements personnels en ce qui concerne la collecte, l'utilisation et la communication de renseignement personnel. Le Ministère est également guidé par la Charte des services consulaires, disponible en ligne, qui présente les services consulaires qu'offre le gouvernement du Canada aux Canadiens. À l'interne, les responsables consulaires s'appuient sur le Manuel consulaire pour favoriser la prestation de services cohérents.

De plus, AMC s'emploie actuellement à redéfinir les normes de services consulaires et les méthodes de suivi dans l'ensemble des missions, en consultation avec les membres du réseau consulaire et des intervenants clés. Ces normes de services consulaires claires contribueront à veiller à la prestation de services efficaces, appropriés et uniformes qui aideront à protéger les Canadiens voyageant à l'étranger, surtout dans des circonstances où ils sont vulnérables. Elles faciliteront également la mesure du rendement du Ministère et sa capacité de satisfaire à ses obligations en matière de reddition de compte. Ces normes feront l'objet d'un examen au moins à tous les cinq ans, de façon à veiller à ce qu'elles soient ajustées au besoin.

RECOMMANDATION 2 : Le gouvernement du Canada devrait veiller à ce que la politique canadienne sur les enlèvements soit toujours guidée par un objectif fondamental : garantir la sûreté et la sécurité de tous les Canadiens.

Affaires mondiales Canada appuie cette recommandation. Le rapport du Comité se penche sur les enlèvements dans un contexte d'« incidents critiques internationaux » ou de prise d'otages par des terroristes. Le principe directeur guidant la réponse du gouvernement du Canada aux prises d'otages par des terroristes est le maintien de la sûreté et de la sécurité de tous les Canadiens. Depuis 2008, AMC a coordonné la réponse du gouvernement canadien aux prises d'otages par des organisations terroristes, ce qui inclut l'utilisation d'outils diplomatiques, militaires (dont les actions directes, le support aux communications, ou le support au niveau de l'intelligence) et contre-terrorisme, tel que nécessaire selon les circonstances. Cette réponse est fondée sur les objectifs suivants : prendre toutes mesures raisonnables pour obtenir la libération rapide et sécuritaire des otages, conformément aux intérêts nationaux du Canada, et ce, tout en respectant ses obligations juridiques nationales et internationales; appuyer la poursuite pénale de ravisseurs d'une manière conforme au droit canadien; répondre aux incidents de façon à prévenir les prises d'otages ou contribuer à leur résolution.

Ces objectifs sont encadrés par une politique contre le versement de rançons et les concessions, ce qui signifie qu'aucun paiement de rançon, qu'aucun échange de prisonniers, qu'aucun changement majeur de politique ou qu'aucune immunité ne sera accordé aux preneurs d'otages.

Cette approche est conforme à celle adoptée par des pays aux vues similaires et contribue à assurer la sécurité des Canadiens qui voyagent, vivent ou travaillent aux quatre coins du monde. Les rançons servent à soutenir les organisations terroristes et financent leurs activités, qui incluent la prise d'otages d'autres victimes. La Ministre des Affaires étrangères a déclaré que le Canada est fermement résolu à priver les terroristes des ressources dont elles ont besoin pour mener des attaques contre le Canada, ses alliés et ses partenaires.

RECOMMANDATION 3 : Le gouvernement du Canada devrait examiner l'article 83.03 du Code criminel afin de préciser que les Canadiens qui tentent pacifiquement de faire libérer une victime d'enlèvement, y compris en versant une rançon, ne sont passibles d'aucune peine.

Le gouvernement n'appuie pas cette recommandation. Le gouvernement du Canada reconnaît qu'une prise d'otage est une épreuve inimaginable et traumatisante pour les familles des Canadiens enlevés; elles qui seraient prêtes à tout pour voir leurs proches libérés sains et saufs, y compris de verser une rançon à un groupe terroriste.

L'article 83.03 du Code criminel vise le financement d'activités terroristes. La décision d'enquêter et de poursuivre les personnes qui contreviennent à l'article 83.03 du Code criminel relève de la police et du Service des poursuites pénales du Canada (SPPC). Pour décider s'il convient d'intenter et de mener une poursuite, le SPPC évalue s'il est raisonnable de croire que les démarches donneront lieu à une condamnation et s'il est dans l'intérêt public de poursuivre la personne visée. Jusqu'à présent, la Gendarmerie Royale Canadienne (GRC) n'a pas ouvert d'enquête dans un dossier de versement de rançon par un membre de la famille, l'employeur ou l'assureur d'un otage canadien en échange de sa libération. La GRC évalue sérieusement au cas par cas si la tenue d'une enquête serait dans l'intérêt du public.

RECOMMANDATION 4 : Le gouvernement devrait passer en revue systématiquement chaque cas d'enlèvement afin de tirer des enseignements pour les cas futurs et d'établir des pratiques exemplaires pour la communication avec les proches de victime, notamment en ce qui concerne l'évolution de la situation.

Affaires mondiales Canada appuie cette recommandation et reconnaît l'importance de tirer des leçons en vue d'améliorer continuellement sa réponse aux prises d'otages terroristes. Ainsi, AMC mène des examens après actions à la suite de la résolution d'incidents de prise d'otage, peu importe leur dénouement. De plus, des représentants du gouvernement se penchent de façon continue sur les pratiques et les procédures pour veiller à ce qu'elles intègrent les leçons apprises et les pratiques exemplaires issues de la consultation de partenaires internationaux et d'organisations non gouvernementales (ONG) ainsi que des commentaires obtenus des proches de victimes d'enlèvement. Une politique de communication conjointe d'AMC et de la GRC est en cours d'élaboration et intégrera les pratiques exemplaires et les améliorations apportées au cours des dernières années en matière de communications avec les proches de victimes. Par exemple, AMC et la GRC ont déployé des efforts concrets pour partager davantage d'informations avec les membres de la famille sur la situation de leur proche et les aider à identifier des ressources et des services de soutien pertinents.

RECOMMANDATION 5 : Le gouvernement du Canada devrait examiner l'application de la Loi sur la protection des renseignements personnels en ce qui a trait à la communication de renseignements à la famille ou à l'avocat des Canadiens faisant l'objet de cas complexes relevant des affaires consulaires.

Affaires mondiales Canada appuie cette recommandation et examinera l'application de la Loi sur la protection des renseignements personnels quant à la communication de renseignements à la famille ou à l'avocat des Canadiens faisant l'objet de cas consulaires complexes.

Les représentants consulaires sont tenus de veiller à ce que les renseignements obtenus auprès d'un client dans le cadre de la prestation de services consulaires soient protégés. La Loi sur la protection des renseignements personnels prévoit des exemptions précises où le gouvernement peut communiquer des renseignements personnels sans le consentement de la personne concernée. La Politique consulaire relative à l'utilisation et à la communication de renseignements personnels (la Politique) décrit la façon dont AMC utilise et divulgue les renseignements personnels recueillis conformément à la législation canadienne sur la protection des renseignements personnels en vue de fournir de l'aide au Canadien à l'étranger.

Bien qu'AMC cherche à communiquer le plus d'informations possible aux familles, aux avocats ou aux représentants désignés de Canadiens faisant l'objet de cas consulaires complexes, le Ministère est tenu de respecter certaines limites à cet égard, ce qui peut donner lieu à de la frustration et à de l'incompréhension. Ces limites sont prescrites par la Politique et prévoient qu'il est nécessaire, dans la majorité des cas, d'obtenir le consentement de la personne visée avant de communiquer des renseignements personnels. De plus, la Politique précise clairement que les agents consulaires ne divulgueront pas de renseignements obtenus confidentiellement d'un gouvernement étranger, ni de renseignements qui porteraient vraisemblablement préjudice aux affaires internationales.

En cas de prise d'otage terroriste d'un citoyen canadien, les renseignements que peuvent communiquer les responsables canadiens aux proches de la victime pourraient être limités au titre de la Loi sur la protection de l'information. AMC s'efforce de communiquer le plus d'informations possible aux proches désignés d'otages canadiens enlevés par des terroristes, et ce, tout en protégeant les renseignements classifiés ou qui, s'ils étaient rendus publics, pourraient mettre en péril la sécurité des otages ou encore les efforts de libération et les enquêtes. Dans la vaste majorité des cas, des renseignements hautement sensibles ou classifiés ne peuvent pas être communiqués en partie ou en totalité, notamment lorsque des renseignements sont communiqués confidentiellement par un gouvernement étranger ou lorsque l'information pourrait permettre d'identifier sa source ou la méthode par laquelle elle a été recueillie. Au cours des dernières années, AMC a déployé des efforts en vue d'abaisser le niveau de sécurité des renseignements, si possible, de façon à fournir le plus d'informations possible avec les proches des victimes.

AMC se penchera sur la façon dont ces limites sont interprétées, communiquées et appliquées, y compris le déclassement de renseignements classifiés, si possible, en vue de communiquer le plus de renseignements possible à la famille ou à l'avocat des Canadiens faisant l'objet de cas consulaires complexes.

RECOMMANDATION 6 : Le gouvernement devrait travailler avec les autorités provinciales en vue d'assurer aux victimes d'enlèvement et à leurs proches du soutien en matière de santé mentale une fois l'incident critique résolu.

Affaires mondiales Canada appuie cette recommandation. AMC est conscient que la résolution d'une prise d'otage est le début d'un long cheminement pour les otages libérés et leurs proches. Les autorités provinciales et municipales fournissent normalement des services de soutien appropriés; les ministères et organismes fédéraux ne sont pas chargés de cette responsabilité. À la suite d'une prise d'otage, AMC et la GRC collaborent étroitement avec les autorités provinciales et municipales pour déployer tous les efforts possibles en vue de faciliter une transition en douceur vers les services médicaux, sociaux, psychologiques et autres fournis par les provinces et les municipalités, qui sont requis ou demandés par les otages libérés et leurs proches.

Tout au long de la prise d'otage et après son dénouement, AMC dirige les familles vers le Fonds d'aide aux victimes du Ministère de la Justice pour qu'elles puissent obtenir de l'aide financière pour accéder à des services de soutien social et psychologique qui les aideront à composer avec l'enlèvement de leurs proches. Elles sont également orientées vers des ONG possédant une expertise particulière. AMC fournit également des lettres explicatives pour aider les otages libérés et leurs proches à régler des questions concrètes entre autres avec leurs employeurs ou leurs établissements financiers ou en matière d'impôts.

RECOMMANDATION 7 : Le gouvernement devrait continuer à soutenir les efforts visant à favoriser la coopération internationale et à dégager un consensus entre les États en ce qui concerne la protection consulaire des citoyens ayant une double nationalité. Dans cette optique, le gouvernement du Canada devrait continuer d'appuyer le Forum consulaire mondial et envisager d'organiser un sommet réunissant les pays membres.

Affaires mondiales Canada convient que la mobilisation internationale est particulièrement importante pour améliorer la prestation d'aide consulaire aux Canadiens ayant de multiples nationalités. Les représentants du Canada participent à une variété de forums bilatéraux et multilatéraux en vue d'améliorer la coopération internationale en matière consulaire sur les questions touchant entre autres à la double citoyenneté avec des partenaires traditionnels et non traditionnels.

Le Canada a contribué à créer et à bâtir le Forum consulaire mondial (FCM), où les membres de la communauté internationale peuvent coopérer et échanger des pratiques exemplaires dans le domaine consulaire. Le Canada continue de participer activement au sein du FCM. Le Canada envisagera de tenir une rencontre des membres du FCM, tout en étant conscient du besoin de renforcer la mobilisation des membres provenant des quatre coins du monde. Le Canada a occupé un rôle centre depuis la création du FCM. Le Canada est l'hôte du Secrétariat depuis 2013; à titre, il coordonne et dirige les délibérations du Comité directeur du FCM, a organisé les trois rencontres du FCM qui ont eu lieu depuis 2013, en plus de les avoir grandement appuyées sur le plan financier et dans la préparation du programme des rencontres.

RECOMMANDATION 8 : Le gouvernement devrait revoir sa politique à l'égard de la prestation d'aide consulaire aux résidents permanents qui demandent une aide urgente et nécessaire à l'étranger en vue d'établir une approche cohérente pour répondre à ce type de situation.

Affaires mondiales Canada appuie cette recommandation. À l'heure actuelle, l'aide aux résidents permanents est fournie uniquement dans des circonstances exceptionnelles, comme des situations d'urgence ou humanitaires. AMC élaborera des directives à l'intention des missions à l'étranger et des directions à l'AC en ce qui concerne les demandes d'aide s'apparentant aux affaires consulaires pour les non-citoyens du Canada. Les directives clarifieront les rôles et les responsabilités en tenant compte des politiques actuelles, des ressources et des pratiques exemplaires du Canada.

Selon le droit international cependant, et même avec ces directives potentielles, les États étrangers ne seraient aucunement tenus de permettre au Canada de fournir des services consulaires à des personnes n'ayant pas la citoyenneté canadienne. En vertu de la Convention de Vienne sur les relations consulaires (CVRC), l'État de résidence n'est nullement tenu de permettre l'accès à des services ou à des communications consulaires à un individu qui n'est pas citoyen de l'État d'envoi. De même, la CVRC n'exige pas l'envoi d'un avis consulaire en cas d'arrestation, de décès ou d'une curatelle d'un non-citoyen.

Cependant, le Canada fournit des lignes directrices à ses représentants en ce qui a trait à la promotion du respect des droits fondamentaux des défenseurs des droits de la personne, ce qui inclut des non-Canadiens, comme le souligne le document intitulé Voix à risque : lignes directrices canadiennes pour le soutien des défenseurs des droits de la personne.

RECOMMANDATION 9 : Le gouvernement du Canada devrait entreprendre un examen du droit à payer pour les services consulaires afin de s'assurer qu'il est adéquat et que le programme de services consulaires est viable sur le plan financier à long terme.

Affaires mondiales Canada appuie cette recommandation et reconnaît que, depuis ces dernières années, les recettes tirées des frais de services consulaires ne permettent pas de couvrir les coûts de la prestation des services consulaires. Cet écart se creusera au cours des prochaines années, en raison des répercussions attribuables à l'adoption des passeports d'une validité de dix ans en 2013, avant que les recettes commencent à augmenter en 2023-2024. Le Ministère reconnaît que le régime de financement du programme de services consulaires devrait permettre de répondre aux besoins du programme et d'assurer sa durabilité à long terme.

En réponse aux conclusions du Bureau du vérificateur général (BVG), le Ministère a réalisé un examen détaillé de la méthodologie utilisée pour calculer les coûts de la prestation des services consulaires en 2018 pour s'assurer qu'AMC puisse évaluer de façon fiable les coûts. À la suite de cet examen, la méthodologie servant à évaluer les coûts des services consulaires sera peaufinée d'ici la prochaine année financière. Les améliorations projetées incluent entre autres la modification du modèle de façon à inclure les coûts directs qui renvoient clairement aux services consulaires, à tenir compte des coûts indirects avec plus d'exactitude, et à adopter une approche uniforme relative à la répartition des coûts personnels des agents consulaires. Les améliorations du modèle aideront le Ministère à établir des estimations cohérentes et fiables, en plus de lui permettre de cerner de façon précise les coûts totaux des services consulaires.

AMC se fondera sur cette méthodologie d'établissement des coûts actualisée pour faire l'examen des frais exigés pour les services consulaires en vue de déterminer s'il convient de les modifier, et ce, en tenant compte de la variation des recettes au cours des prochaines années et d'autres facteurs.

RECOMMANDATION 10 : Le gouvernement du Canada devrait revoir le rôle du Bureau de l'inspecteur général d'Affaires mondiales Canada et envisager d'y inclure l'examen des services et des normes consulaires.

Affaires mondiales Canada appuie cette recommandation. Le mandat de la Direction de l'inspection des missions (ZIV), l'équivalent à AMC d'un inspecteur général, inclut l'évaluation des services consulaires et de leurs normes, ce qui est mené à bien par un examen minutieux réalisé dans le cadre de visites sur place par ZIV, ce processus étant intégré aux activités de surveillance des missions diplomatiques du Canada. Les inspections sur place réalisées au titre du programme des affaires consulaires intègrent l'évaluation des critères définis du programme consulaire, y compris leur conformité aux normes et aux politiques établies du Ministère, comme les processus en place pour obtenir et analyser la rétroaction des clients et pour prendre des mesures correctives au besoin. Les observations faites dans le cadre de l'inspection des missions sont colligées dans un rapport sommaire, dans lequel sont également présentées des recommandations d'améliorations ainsi que les pratiques exemplaires relevées. Ces rapports sont fournis aux chefs de mission, aux gestionnaires du programme des affaires consulaires des missions et aux responsables des directions concernées d'AMC à Ottawa.

Ce mandat est également appuyé par les travaux de la Direction générale de l'évaluation et des résultats (PRD), qui a mené l'évaluation interne du programme des affaires consulaires du Canada en 2016-2017. Comme nous l'avons précédemment indiqué dans la réponse à la recommandation n° 1, AMC procède actuellement à la révision des normes des services

consulaires et des méthodes de suivi pour l'ensemble des missions, en réponse à cette évaluation et à la récente vérification du BVG des services consulaires offerts aux Canadiens à l'étranger.

RECOMMANDATION 11 : Le gouvernement du Canada devrait élaborer une stratégie de promotion du système Inscription des Canadiens à l'étranger qui cible les Canadiens qui voyagent ou vivent dans des destinations où les risques de catastrophes naturelles ou d'instabilité politique sont particulièrement élevés. Dans le cadre de cette stratégie, le gouvernement du Canada devrait renforcer sa capacité de sensibilisation en collaborant avec des intervenants et des partenaires du secteur privé.

Le gouvernement appuie cette recommandation. La promotion du service d'Inscription des Canadiens à l'étranger est une composante importante du mandat de prévention d'AMC. Le service fait actuellement l'objet d'une promotion intense par la voie de divers canaux, comme l'application Bon voyage, l'application du gouvernement du Canada la plus téléchargée, les comptes de médias sociaux de Voyage.gc.ca, les séances d'information techniques à l'intention des médias sur la saison des ouragans et la semaine de relâche, les déclarations du Ministère et les activités de sensibilisation consulaire. De fait, la promotion du système est l'un des principaux objectifs du programme de communications consulaires d'AMC pour 2018-2019, qui inclut diverses activités de sensibilisation.

De nombreux intervenants de l'industrie du voyage ont l'occasion exceptionnelle de pouvoir communiquer de l'information aux voyageurs lorsque ces derniers ont recours à leurs services pour planifier leurs voyages, faire des réservations ou souscrire à des assurances. En veillant à ce que les outils de Voyage.gc.ca soient présentés durant ces transactions, nous pouvons contribuer à mieux préparer les Canadiens et à réduire les problèmes pour les intervenants. En vue de mieux atteindre ses publics cibles, le Ministère a élaboré un plan d'action et a consacré des ressources additionnelles à la sensibilisation et aux partenariats. AMC participe à des activités liées au voyage dans plusieurs villes au pays, y compris des salons commerciaux et des activités de sensibilisation dans les aéroports. Le Ministère continuera d'élargir son réseau d'intervenants dans les industries du voyage et du tourisme, et de fournir ses produits de communications aux organisations clés.

Dans le cadre de sa stratégie de communications consulaires pluriannuelle, qui vise à mieux faire connaître des Canadiens les services consulaires, y compris les services offerts en cas de situation d'urgence à grande échelle à l'étranger, et à accroître l'utilisation des ressources sur la sécurité en voyage offertes par le gouvernement du Canada, le Ministère s'emploie à élaborer un plan de communications ciblé à l'égard du service d'Inscription des Canadiens à l'étranger. Le plan inclura la communication de messages sur la sécurité en voyage et de messages de promotion du service d'Inscription des Canadiens à l'étranger à l'intention des clients du Ministère et des membres de son réseau par des activités en ligne et sur les médias sociaux; des événements de sensibilisation; et des communications internes pour veiller à ce les produits de Voyage.gc.ca soient offerts à toutes les missions canadiennes à l'étranger à des fins de promotion au sein de leur communauté canadienne locale. AMC élabore également une proposition de promotion pluriannuelle, qui permettrait de déployer des efforts de communications consulaires plus efficaces et ciblés.

RECOMMANDATION 12 : Le gouvernement du Canada devrait moderniser ses outils de communication en ce qui a trait aux services consulaires, et en particulier utiliser davantage d'outils numériques comme des applications en ligne et les médias sociaux.

Le gouvernement du Canada appuie cette recommandation. Affaires mondiales Canada s'adapte à l'environnement consulaire évolutif en mettant au point de nouveaux outils numériques pour moderniser les systèmes de gestion de l'information et améliorer les services offerts aux Canadiens. L'initiative Passage au numérique, l'un des quatre piliers du Plan consulaire du XXI^e siècle, oriente les efforts de modernisation de la prestation des services consulaires offerts aux Canadiens à l'étranger. Dans le cadre de l'initiative Passage au numérique, plusieurs projets ont été élaborés, dont les suivants :

- Amélioration continue de Voyage.gc.ca : La qualité de Voyage.gc.ca. est maintenue et améliorée grâce à l'exécution continue de tâches opérationnelles et d'autres activités.
- Application Bon voyage : Il s'agit d'une application mobile présentant des conseils et des avis de voyage. On y trouve des informations à jour en matière de sécurité, d'exigences relatives aux entrées et aux sorties, de santé, de lois et de cultures locales et de catastrophes naturelles, en plus des coordonnées des services à contacter en cas d'urgence pour plus de 200 destinations dans le monde.
- La page Consultez voyage : Il s'agit d'un service en ligne offert par Voyage.gc.ca, qui permet aux utilisateurs d'obtenir rapidement des réponses à des questions fréquentes et à des demandes de renseignements consulaires courantes en parcourant une liste des questions intuitives.
- Système de prise de rendez-vous en ligne : Il s'agit d'un système convivial qui permet aux clients de réserver leur rendez-vous pour certains services. Ce service sera déployé dans plus de 50 bureaux canadiens d'ici mars 2019.

La stratégie d'AMC améliorée 2018-2021 de Voyage.gc.ca en appui à l'innovation numérique, aux services Web et aux médias sociaux prévoit du contenu en ligne et des initiatives techniques numériques pour les trois prochaines années, qui visent à améliorer et à entretenir les divers services et plateformes offerts par Voyage.gc.ca, et ce, en vue d'informer les Canadiens et de promouvoir la sécurité en voyage à l'étranger. Cette stratégie présente également des renseignements sur les façons dont le Ministère diversifie ses canaux de communications et communique de l'information dans l'ensemble des outils de médias sociaux (y compris Twitter, Facebook et YouTube).

De plus, au cœur de l'initiative Passage au numérique se trouve l'élaboration en cours d'un nouveau système de gestion des cas, le système de gestion des cas, des contacts et des urgences (SGCCU). Le nouveau système devrait être déployé d'ici 2021, et il permettra de répondre au besoin de moderniser la prestation des services consulaires offerts aux Canadiens à l'étranger, d'assurer la surveillance du rendement et de veiller à la saine gestion des ressources. La mise en œuvre du nouveau SGCCU devrait simplifier la mise en œuvre de la prestation de service et améliorer la disponibilité et la fiabilité des données nécessaires à la gestion du programme, y compris la prise de décision en matière de ressources.

Tirer parti des solutions technologiques applicables à la prestation de services consulaires, en collaboration avec d'autres ministères, est une priorité pour AMC, alors qu'il centre ses efforts sur le renouvellement du Plan consulaire du XXI^e siècle.

RECOMMANDATION 13 : Le gouvernement du Canada devrait assurer un dialogue continu entre les agents consulaires canadiens et des experts issus de la société civile, du secteur privé, du milieu juridique et des communautés de diaspora afin que des discussions aient lieu régulièrement sur les pratiques exemplaires et les leçons retenues dans le domaine des affaires consulaires canadiennes.

Le gouvernement du Canada appuie cette recommandation. AMC est résolu à mobiliser les intervenants et ses partenaires au Canada et à l'étranger pour améliorer les services consulaires canadiens. Servir les Canadiens est au cœur du mandat consulaire d'AMC, et le Ministère tient à améliorer les services consulaires canadiens avec les intervenants et ses partenaires pour veiller à ce qu'ils soient efficaces et appropriés en cas de situations exceptionnelles et fournis en temps opportun lors des activités courantes. Dans le cadre du processus de modernisation du Ministère, les représentants consulaires au Canada ont commencé à engager le dialogue avec de partenaires, y compris ceux d'autres ministères fédéraux, d'organisations non gouvernementales, de communautés de la diaspora et d'organisations de la société civile dont les activités sont liées aux affaires consulaires, ainsi qu'avec des intervenants du secteur privé et des industries du voyage, du tourisme et de l'assurance. Des tables-rondes ont été organisées et continuerons à avoir lieu au cours des prochains mois. Ce dialogue renforcé offrira l'occasion d'échanger sur les défis, de cerner les possibilités et les lacunes, et d'évaluer les pratiques et les services exemplaires en vue de mieux informer et servir les clients consulaires.

RECOMMANDATION 14 : Le gouvernement du Canada devrait établir des normes de service prescrivant les délais à l'intérieur desquels une évaluation officielle des allégations de torture et mauvais traitements des Canadiens détenus à l'étranger doit être complétée, et à l'intérieur desquels le ministre et le sous-ministre des Affaires étrangères doivent être informés dans tous les cas où de l'information crédible indique qu'un Canadien détenu à l'étranger a été victime de torture ou de mauvais traitements. Les délais doivent être en adéquation avec la gravité de ces cas et la nécessité d'une réponse prompte, cohérente et efficace de la part du gouvernement du Canada.

AMC appuie cette recommandation et prend très au sérieux les allégations de mauvais traitements ou de torture de Canadiens détenus à l'étranger. Dans tous les cas, AMC prend des mesures immédiates lorsque de telles allégations sont portées, et il veille à ce que le ministre et le sous-ministre soient avisés rapidement par écrit des allégations de torture et de mauvais traitements.

En 2012, AMC a élaboré des protocoles qui décrivent comment répondre cas consulaires en cas d'allégations de mauvais traitements de Canadiens détenus à l'étranger. Ces protocoles spécifient que le Groupe de travail consulaire ad hoc sur la torture et les mauvais traitements (ci-après le Groupe de travail), se réunissant au niveau des directeurs généraux, est chargé d'évaluer si les allégations et les suspicions sont sérieuses et crédibles et de fournir des conseils sur la gestion de ces cas au directeur général des Opérations consulaires. Les protocoles prescrivent maintenant qu'un courriel soit envoyé au ministre dès la réception de toute allégation jugée comme nécessitant une évaluation par le Groupe de travail. Ensuite, en cas de mauvais traitements, si le Groupe de travail estime que les allégations sont sérieuses et crédibles, le sous-ministre est informé par une note de service. En cas de torture, si le Groupe de travail estime que les allégations sont sérieuses et crédibles, le ministre est informé par une note de service.

De plus, AMC élabore des normes minimales internationales relatives aux contacts initiaux et subséquents avec des détenus, et y intègre divers facteurs de vulnérabilité, y compris les allégations de mauvais traitements et de torture en vue de guider les réponses consulaires. Le Ministère élabore également des normes de services officielles prescrivant les délais à l'intérieur desquels doit être complétée l'évaluation d'allégations de torture ou de mauvais traitements et à l'intérieur desquels le ministre et le sous-ministre doivent en être avisés. Ces normes de service tiendront compte du fait que chaque dossier est unique. Dans certains cas, les circonstances feront en sorte que les évaluations officielles seront longues à réaliser. À titre d'exemple, il est possible qu'un citoyen canadien se voie initialement refuser l'accès à des services consulaires pour un certain temps. Dans ces circonstances, nous nous efforcerons d'abord d'obtenir l'autorisation d'offrir des services consulaires au détenu et d'obtenir des renseignements sur ses conditions de détention. Dans d'autres cas, la durée et la persistance de facteurs touchant un Canadien détenu à l'étranger peuvent donner lieu à des mauvais traitements. Comme c'est le cas depuis toujours, notre pratique consiste à prendre rapidement des mesures pour protéger les Canadiens dans ces circonstances. Il convient de noter que nous n'attendons pas les conclusions d'une évaluation officielle pour agir, que nous menons dans le but de surveiller la gestion de ces dossiers critiques.

Au nombre des mesures prises pour répondre aux allégations de mauvais traitement figurent de faire des visites consulaires plus fréquemment, de défendre l'accès à des soins médicaux et à de meilleures conditions de détention, ainsi que de soulever ces allégations auprès des autorités locales, de leur demander d'enquêter sur ces celles-ci et de veiller à ce que des recours appropriés soient mis à la disposition des personnes touchées et que des mesures correctives soient apportées. Dans les cas les plus extrêmes, le Canada cherche à obtenir la libération de personnes faisant l'objet d'allégations de torture sérieuses et crédibles lorsqu'il a été convenu que ces allégations ont irrémédiablement entaché les procédures juridiques contre ces personnes.

RECOMMANDATION 15 : Le gouvernement du Canada devrait veiller à ce que les agents consulaires canadiens reçoivent une formation approfondie et cyclique sur la conduite de visites carcérales dans le cas de Canadiens arrêtés ou détenus à l'étranger et sur la détection d'actes de torture, de sévices ou de mauvais traitements.

Affaires mondiales Canada appuie la recommandation de fournir de la formation approfondie et cyclique aux agents consulaires portant sur l'arrestation et la détention de Canadiens à l'étranger, cette formation devant être continue tout au long de la carrière de l'agent. AMC appuie également la recommandation de fournir aux agents consulaires de la formation sur la conduite de visites carcérales et sur la détection d'actes de torture, de sévices ou de mauvais traitements. En 2018, de nouvelles initiatives régionales de formation sur les arrestations, la détention, les mauvais traitements et la torture ont été lancées à l'intention des agents consulaires dans les missions canadiennes à l'étranger. De plus, de nouveaux outils, y compris de la formation continue en ligne, des outils de travail et des documents de compétences générales, sont en cours d'élaboration en vue de permettre aux agents de perfectionner leurs connaissances sur une base régulière.