

## INTRODUCTION

Le gouvernement du Canada accepte les recommandations de poursuivre la modernisation des frontières du Canada grâce à l'utilisation des outils numériques et non numériques, de mener un effort d'informer au sujet de la levée des mesures de santé publique liées à la COVID-19 ainsi que de l'obligation d'utiliser ArriveCAN, de considérer l'embauche d'agents supplémentaires à l'ASFC aux points d'entrée pour raccourcir les délais et les temps de traitement, et de doter les postes vacants au conseil d'administration de Destination Canada, et ce, dans les plus brefs délais. Le gouvernement du Canada prend acte de la recommandation de considérer le versement d'aide financière fédérale aux administrations et commissions des ponts internationaux et aux boutiques hors taxes si la frontière entre le Canada et les États-Unis venait qu'à fermer pour une quelconque durée.

## RÉPONSE DU GOUVERNEMENT AUX RECOMMANDATIONS

### 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 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.**

Le gouvernement accepte cette recommandation.

Le gouvernement continue de poursuivre ses efforts de modernisation de la frontière du Canada en mettant en place des outils de traitement numériques libre-service et en adoptant les visas et les permis d'immigration numériques tout en augmentant la capacité afin d'accélérer le traitement en matière de santé publique à la frontière.

### Modernisation des programmes aux voyageurs

L'ASFC a proposé des modifications à la *Loi sur les douanes* par l'entremise du projet de loi C-47, qui permettrait de mettre en œuvre son initiative de modernisation des programmes aux voyageurs. La modernisation des programmes aux voyageurs a pour but d'accélérer le traitement aux frontières grâce à des outils numériques novateurs tout en préservant la sécurité du Canada. Elle propose de faire la transition du modèle de prestation de services actuels de l'ASFC vers un modèle numérique libre-service selon lequel bon nombre d'opérations peuvent être effectuées facultativement avant l'arrivée du voyageur à un point d'entrée ou à un poste de déclaration désigné. Les modifications proposées permettraient à l'ASFC d'offrir des services plus efficaces en accélérant les déplacements légitimes et en réduisant la congestion à la frontière.

L'ASFC a commencé à moderniser la frontière canadienne en septembre 2021 en mettant en place la Déclaration de l'ASFC faite à l'avance. Cette application facultative est offerte aux voyageurs qui veulent gagner du temps à certains aéroports internationaux canadiens en déclarant leurs renseignements en matière de douanes et d'immigration à l'ASFC avant leur arrivée au Canada. La Déclaration de l'ASFC faite à l'avance est actuellement offerte dans dix aéroports internationaux au Canada et, au cours des mois à venir, à certains points d'entrées terrestres. De plus, dans le cadre de l'initiative de modernisation des services aux voyageurs, de nouvelles fonctionnalités liées à la frontière deviendront accessibles dans ArriveCAN pour tous les modes de transport, ce qui changera pour le mieux l'expérience à la frontière. Étant donné que la Déclaration de l'ASFC faite à l'avance demeure facultative, les personnes qui ne sont pas en mesure d'utiliser des outils numériques ou qui sont réticentes à le faire auront l'option de faire leur déclaration en personne à un agent des services frontaliers.

L'initiative de modernisation des programmes aux voyageurs, une fois complètement déployée, permettra également à l'ASFC d'optimiser ses ressources humaines et de mettre davantage l'accent sur les voyageurs à risque élevé et les activités d'exécution de la loi. Grâce aux outils de traitement numériques libre-service, les ressources qui sont actuellement affectées aux tâches administratives, manuelles et sur papier pourront désormais se concentrer sur les autres priorités de l'Agence comme le renseignement et les activités d'exécution de la loi. Cette stratégie aidera l'Agence à disposer des ressources appropriées pour remédier à la congestion aux points d'entrée pendant les périodes de pointe des voyages.

L'ASFC demeure résolue à collaborer étroitement avec les intervenants dans le cadre d'une stratégie de mobilisation exhaustive afin de mettre en œuvre l'initiative de modernisation des programmes aux voyageurs jusqu'en 2030. L'Agence fera fond sur ses consultations fructueuses avec ses partenaires de l'industrie du transport aérien (c.-à-d. administrations aéroportuaires et transporteurs aériens commerciaux) pendant le déploiement de la Déclaration de l'ASFC faite à l'avance. Depuis plus de deux (2) ans, l'ASFC a consulté étroitement ces intervenants afin de réduire les délais au minimum et d'appliquer les leçons tirées afin de remédier à la confusion et d'optimiser les avantages que présentent les nouveaux outils.

Au cours des mois et des années à venir, l'Agence mènera des consultations auprès des administrations des ponts, des autres partenaires de l'industrie des voyages et des voyageurs eux-mêmes tandis qu'elle déploie l'initiative de modernisation des services aux voyageurs afin de réduire au minimum les perturbations, les retards et la confusion à la frontière du Canada. Ces consultations, qui devraient commencer à l'été 2023, permettront d'échanger des renseignements de manière ouverte et constructive, offriront des possibilités de collaboration et faciliteront les efforts visant à atténuer les préoccupations éventuelles avant l'exécution.

#### Améliorations pour les visiteurs et les Canadiens grâce à la modernisation de la plateforme numérique

Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) poursuit également des efforts aux fins de la modernisation de la frontière du Canada en faisant avancer des composantes clés de sa vision par rapport à l'expérience des visiteurs du Canada, notamment en préparant la mise en œuvre des visas et des permis d'immigration numériques, dans le cadre de son initiative continue de Modernisation de la plateforme numérique (MPN). IRCC s'est engagé à consulter les intervenants clés, notamment en collaborant avec les intervenants de l'industrie pour concevoir les visas numériques afin de mettre à profit leur expertise et pour assurer une transition réussie. Il travaille aussi de concert avec l'ASFC et Transports Canada (TC) afin de développer des solutions numériques pour les voyageurs munis de documents de voyage canadiens afin de simplifier l'expérience de ces derniers et de créer une vision unifiée de l'avenir des voyages pour tout le gouvernement du Canada. IRCC mobilise ces partenaires dans le but de réaliser ses initiatives de modernisation de manière à réduire au minimum les retards aux points d'entrée canadiens en mettant l'accent sur les aéroports à court terme.

#### Capacité de traitement efficace de la santé publique

Les agents de l'ASFC sont désignés aux termes de la *Loi sur la mise en quarantaine* en tant qu'agents de contrôle de la santé publique et, à ce titre, ils continuent de procéder à l'examen médical initial de tous les voyageurs, y compris en leur posant des questions de contrôle relatives à leur santé. L'Agence de la santé publique du Canada (ASPC) conserve sa capacité d'application de la *Loi* en ce qui concerne les voyageurs qui lui sont renvoyés par l'ASFC pour mener un examen médical plus poussé et fournir des services de mise en quarantaine pour 26 maladies transmissibles inscrites dans la *Loi sur la mise en quarantaine*. L'ASPC assure des services virtuels en tout temps pour tous les points d'entrée au Canada ainsi qu'une présence limitée en personne dans les aéroports désignés prioritaires pour traiter les renvois des agents de l'ASFC.

#### **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.**

Le gouvernement appuie cette recommandation.

Avant et après l'annonce du 1<sup>er</sup> octobre 2022 de la levée de toutes les mesures de santé publique obligatoires à la frontière relatives à la COVID-19 et de la fin de l'obligation pour les voyageurs de fournir leurs renseignements de santé dans ArriveCAN, l'ASFC, de concert avec l'ASPC, a planifié et mis en œuvre une approche une stratégie de communication proactive, échelonnée et ciblée afin de s'assurer que les publics nationaux et internationaux soient au courant des changements touchant ArriveCAN et des raisons pour lesquelles ces changements étaient apportés.

Le gouvernement a fait la promotion de l'utilisation désormais volontaire et facultative d'ArriveCAN auprès des voyageurs internationaux et fourni des renseignements sur les avantages de celle-ci. La Déclaration de l'ASFC faite à l'avance a été lancée en ligne en septembre 2021 et les voyageurs peuvent y accéder au moyen d'un site Web. La Déclaration a ensuite été intégrée à l'application mobile ArriveCAN en juin 2022. À ce moment-là, la collecte numérique de renseignements en matière de santé publique était encore obligatoire dans ArriveCAN.

À partir du 1<sup>er</sup> octobre 2022, lorsqu'ArriveCAN est devenue facultative, l'ASFC a collaboré avec les intervenants internes et externes pour renseigner les voyageurs au sujet de la levée des mesures sanitaires liées à la COVID-19 tout en faisant la promotion de l'utilisation facultative de la Déclaration de l'ASFC faite à l'avance afin d'accélérer le passage à la frontière.

Cette approche comprenait les mesures suivantes :

- Un communiqué de presse diffusé conjointement par l'ASFC et l'ASPC, des « conseils de voyage » réguliers et un communiqué de presse créé en partenariat avec l'Association canadienne des « snowbirds » lequel présentait les mises à jour et les outils en matière de santé publique afin de faciliter le passage à la frontière;
- Des points de presse dans toutes les régions opérationnelles de l'ASFC ainsi que des messages clés au sujet de la levée des mesures sanitaires liées à la COVID-19 donnant des renseignements au sujet de l'utilisation d'ArriveCAN, qui devenait facultative et non plus obligatoire;
- La poursuite d'une approche nationale en matière de signalisation dans les aéroports a été élaborée et mise en œuvre en collaboration avec les administrations aéroportuaires. Toutes les références aux mesures obligatoires de santé publique ont été retirées de la signalisation, laquelle servait désormais à faire valoir l'utilisation facultative de la Déclaration de l'ASFC faite à l'avance dans ArriveCAN ainsi que la possibilité de l'utiliser dans les aéroports du Canada;
- Les renseignements sur le site internet de l'ASFC étaient constamment mis à jour afin de sensibiliser les voyageurs et de les informer des changements à ArriveCAN et de son utilisation désormais facultative;
- L'utilisation des médias sociaux comme Twitter, Instagram et Facebook (publications et courtes vidéos pour faire la promotion de conseils de voyage et transmettre des communiqués de presse pour chaque aéroport où la Déclaration de l'ASFC faite à l'avance était offerte afin d'en promouvoir les avantages et les gains de temps qu'elle représente);
- Des vidéos éducatifs et promotionnels ont été publiés sur les médias sociaux (YouTube, Twitter, Facebook et Instagram) afin d'informer le public de la situation concernant les voyages après le 1<sup>er</sup> octobre 2022 et de promouvoir la nouvelle fonction de Déclaration de l'ASFC faite à l'avance dans ArriveCAN. Ces vidéos ont aussi joué sur des écrans dans les aéroports dans divers lieux et à divers moments;

- Des mises à jour sur les outils de modernisation de l'ASFC ont été ajoutées à divers produits, comme le document hebdomadaire sur les services aux Canadiens du Bureau du Conseil privé ou l'infolettre aux aînés d'Emploi et Développement social Canada;
- Tous ces produits ont été amplifiés par les opérations régionales de l'ASFC, le Customs and Border Protection des États-Unis et les administrations aéroportuaires de partout au pays.

Tout au long de la pandémie, SC et l'ASFC ont fait des efforts continus de fournir, avec clarté et rapidité, des renseignements au sujet des mesures fédérales d'urgence à la frontière liées à la COVID-19. Cela incluait l'utilisation des méthodes de communication traditionnelles (conférences et communiqués de presse, etc.) et des canaux numériques, dont les médias sociaux et le Web, et ont collaboré de manière continue avec les intervenants de l'industrie des voyages et du tourisme et d'autres partenaires gouvernementaux.

Quand le gouvernement a levé les mesures de santé publique à la frontière le 1<sup>er</sup> octobre 2022, SC et l'ASFC ont communiqué la nouvelle au moyen d'une conférence de presse et de la diffusion d'un communiqué de presse sur leurs plateformes numériques, dont leurs canaux de médias sociaux, le contenu Web et les notifications par courriel aux personnes abonnées à ce service.

Les autres ministères ont amplifié ces publications sur leurs canaux numériques. Ces ministères ont aussi transmis tous les produits de communication aux intervenants et aux partenaires concernés de l'industrie du tourisme. Par exemple, l'Affaires mondiales Canada a aussi transmis des produits de communication à ses bureaux consulaires aux États-Unis et dans d'autres pays.

Les messages indiquaient notamment que l'utilisation d'ArriveCAN n'était plus obligatoire et que la priorité de l'ASFC consistait de nouveau à faciliter la libre circulation des personnes et des marchandises au Canada et à assumer les fonctions qui lui sont conférées par la loi en tant qu'agents de contrôle en vertu de la *Loi sur la mise en quarantaine*.

Le 5 janvier 2023, le gouvernement a imposé une exigence temporaire selon laquelle un test de dépistage doit être fait avant l'embarquement pour les voyageurs en provenance de la Chine, de Hong Kong et de Macao. Cependant, les voyageurs n'étaient pas tenus d'utiliser ArriveCAN dans le cadre de ces mesures. La mise en place des mesures préalables à l'embarquement, de même que leur levée le 17 mars 2023, a été communiquée par des moyens traditionnels et numériques ainsi que la mobilisation des partenaires et des autres ministères, comme cela a été expliqué plus haut.

### **Recommandation 3 :**

**Que le gouvernement du Canada veuille à ce que les administrations et les 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.**

Le gouvernement du Canada prend acte de cette recommandation. La fermeture de la frontière entre le Canada et les États-Unis aux déplacements non essentiels n'est pas une décision prise à la légère. Pendant la pandémie, la frontière n'était pas entièrement fermée. Les travailleurs essentiels, c'est-à-dire ceux qui voyageaient pour des raisons non facultatives et qui transportaient des aliments et des fournitures médicales, étaient autorisés à traverser la frontière. Si, dans l'avenir, le gouvernement du Canada devait envisager de nouveau cette politique, il le fera en collaboration avec les intervenants touchés, dont le gouvernement des États-Unis.

Le gouvernement reconnaît les répercussions que la pandémie de COVID-19 a eues sur les industries du tourisme et de l'accueil. À cet égard, il convient de noter que les boutiques hors taxes étaient généralement admissibles aux divers programmes de subventions pour les salaires et le loyer offerts par le gouvernement du Canada pendant la pandémie, dont la Subvention salariale d'urgence du Canada, la Subvention d'urgence du Canada pour le loyer, le

Programme de relance pour le tourisme et l'accueil, à condition qu'elles répondent aux critères d'admissibilité. Les organisations publiques, dont les sociétés d'État, n'étaient pas admissibles aux subventions.

Pour aider à gérer les répercussions de la COVID-19 et de la fermeture des frontières qui en a découlé et qui a limité les voyages, le gouvernement a offert des mesures de soutien générales et des mesures de soutien axées sur le tourisme.

Les mesures de soutien générales étaient les suivantes :

- Le Programme de crédit aux entreprises, lequel était offert par l'intermédiaire de la Banque de développement du Canada et d'Exportation et développement Canada, a offert des prêts d'un maximum de 6,25 M\$ aux petites et moyennes entreprises jusqu'au 31 décembre 2021;
- Le Compte d'urgence pour les entreprises canadiennes offrait des prêts sans intérêts de 40 000 \$ aux petites entreprises et aux organismes à but non lucratif afin de les aider à couvrir leurs coûts de fonctionnement pendant une période où leurs recettes étaient temporairement réduites.

Les mesures de soutien axées sur le tourisme étaient les suivantes :

- Le Fonds d'aide au tourisme, d'une valeur de 500 M\$, a été annoncé dans le Budget de 2021 et a aidé les entreprises à adapter leurs produits et leurs services pour répondre aux exigences en matière de santé publique et à les améliorer; il comportait un fonds de 485 M\$ pour les priorités régionales administré par les agences de développement régional du Canada, ainsi qu'une somme de 15 M\$ versée par Innovation, Science et Développement économique Canada (ISDE) aux associations touristiques nationales;
- Le Fonds d'aide et de relance régionale, offert de mai 2020 au 30 juin 2021, procurait des liquidités aux entreprises qui n'étaient pas en mesure d'accéder à d'autres programmes gouvernementaux et a versé 456 M\$ au secteur du tourisme.

Le gouvernement reconnaît le rôle essentiel que joue les ponts et les tunnels internationaux à l'appui de la croissance économique, des liens entre les collectivités et de la prestation des services essentiels aux Canadiens.

Le gouvernement fournit du financement pour appuyer les investissements dans les infrastructures de transport par l'entremise de divers programmes, dont le Fonds national des corridors commerciaux (FNCC). Le FNCC fournit du financement fédéral, sous la forme de contributions, pour des projets et des activités qui renforcent l'efficacité et la résilience des corridors commerciaux nationaux, y compris ceux liés à l'infrastructure du Nord.

Les propriétaires et exploitants de ponts et de tunnel internationaux peuvent demander du financement fédéral dans le cadre du FNCC. Cependant, les coûts de fonctionnement et d'entretien ne sont pas des dépenses admissibles dans le cadre du FNCC. Ce dernier ne fournit pas de financement d'urgence à cet égard en cas de fermeture de la frontière.

Depuis 2017, le FNCC a fourni du financement à trois projets de ponts et de tunnels internationaux menés par l'Administration des ponts publics de Buffalo et de Fort Erie, pour une contribution fédérale totale de plus de 2,4 M\$. Les projets comprennent l'installation de lecteurs de plaques d'immatriculation, de lecteurs d'identification par radiofréquence, la mise à niveau du logiciel et du matériel associé au système de péage et la mise à jour de la signalisation.

Les passages frontaliers qui financent leurs opérations au moyen des recettes tirées des péages pourraient peut-être avoir besoin d'un soutien financier du gouvernement fédéral si ce dernier décidait de fermer la frontière Canada-États-Unis aux voyages non essentiels, ce qui aurait des répercussions sur leurs recettes.

#### **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.**

Le gouvernement appuie cette recommandation.

L'ASFC s'engage à assurer la sécurité et la prospérité du Canada en gérant la circulation des personnes et des marchandises qui entrent au pays et qui en sortent. Les agents des services frontaliers (ASF) jouent par ailleurs un rôle clé permettant à l'Agence de remplir son mandat.

Compte tenu de l'augmentation de la demande en matière de voyages après la pandémie, l'ASFC a priorisé le recrutement de nouveaux ASF pour combler les lacunes causées par l'attrition, pour répondre à l'augmentation de la demande et pour remédier à d'autres nouveaux problèmes. Elle a également mis sur pied un programme de recrutement complet afin de recruter, de former et de perfectionner les futurs ASF en mettant l'accent sur les lacunes dans l'effectif, les groupes visés par l'équité en matière d'emploi, les candidats bilingues et la promotion d'un effectif diversifié et inclusif.

De plus, l'ASFC embauche activement des agents étudiants des services frontaliers (AESF) qui travaillent aux côtés des ASF pendant les périodes de pointe pour répondre aux volumes accrus aux aéroports internationaux, aux centres de traitement du courrier et des centres de déclaration par téléphone à l'échelle du pays.

L'ASFC effectue une planification continue en fonction des fluctuations saisonnières aux points d'entrée et déploie ses ressources en conséquence.

#### **Recommandation 5 :**

**Que le gouvernement 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.**

Le gouvernement appuie à cette recommandation.

Destination Canada est une société d'État qui appartient au gouvernement fédéral. Sa raison d'être est de veiller à la prospérité et à la rentabilité de l'industrie canadienne du tourisme, de promouvoir le Canada comme destination touristique de choix, de favoriser les relations de collaboration entre le secteur privé et les gouvernements du Canada, des provinces et des territoires en ce qui concerne le tourisme au Canada et de fournir des renseignements touristiques sur le Canada au secteur privé et aux gouvernements du Canada, des provinces et des territoires.

Elle est administrée par un conseil d'administration qui fournit des orientations stratégiques et supervise les activités. Le conseil d'administration est composé de neuf administrateurs nommés au moyen d'un processus de nomination par le gouverneur en conseil supervisé par le Bureau du Conseil privé. Les administrateurs sont nommés pour un mandat de quatre ans. La gestion quotidienne de la société d'État est assurée par une équipe de cadres qui conçoit et exécute des activités opérationnelles et de gestion financière pour la société et relève du conseil d'administration.

Actuellement, il y a quatre administrateurs dont le mandat a expiré. Il n'y a actuellement aucun poste vacant au sein du conseil d'administration. Les administrateurs continuent de siéger au conseil d'administration jusqu'à ce qu'ils démissionnent ou jusqu'à ce qu'un nouvel administrateur ait été nommé.

Un processus de nomination par le gouverneur en conseil a été lancé afin d'identifier des candidats qualifiés que le ministre pourra prendre en considération pour combler ces postes d'administrateurs et ceux dont le mandat arrivera à échéance dans l'avenir.