



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

Comité permanent des comptes publics

PACP • NUMÉRO 060 • 1^{re} SESSION • 42^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le lundi 29 mai 2017

Président

L'honorable Kevin Sorenson

Comité permanent des comptes publics

Le lundi 29 mai 2017

• (1530)

[Traduction]

Le président (L'hon. Kevin Sorenson (Battle River—Crowfoot, PCC)): Bonjour à tous.

Il s'agit de la séance numéro 60 du Comité permanent des comptes publics. Nous sommes le lundi 29 mai 2017. La séance d'aujourd'hui est consacrée à l'étude du « Rapport 3, Prévenir la corruption dans les services d'immigration et de contrôle aux frontières », des Rapports du printemps 2017 du vérificateur général du Canada.

Je tiens aussi à informer les membres du Comité et les personnes qui assistent à la réunion que la séance d'aujourd'hui est télévisée et enregistrée. Veuillez éteindre vos téléphones cellulaires, pour éviter toute perturbation. Je vous en serais très reconnaissant.

Nous sommes heureux d'accueillir parmi notre auditoire d'aujourd'hui les membres du comité des comptes publics du Bangladesh ainsi que le vérificateur général du pays.

Bienvenue. Les membres du Comité ont hâte de vous rencontrer et de discuter avec vous des enjeux liés aux comptes publics ainsi que des travaux de nos comités respectifs. Nous espérons que vous aurez un séjour agréable qui vous permettra d'acquérir des connaissances sur notre façon de faire.

Nous accueillons aujourd'hui de nombreux témoins. Représentant le Bureau du vérificateur général du Canada, nous accueillons M. Michael Ferguson, vérificateur général du Canada. Il est accompagné de M. Nicholas Swales, qui occupe le poste de directeur principal au Bureau du vérificateur général. Nous accueillons également, de l'Agence des services frontaliers du Canada, son président, M. John Ossowski, et Mme Caroline Xavier, qui est vice-présidente de la Direction générale des programmes. Le ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration est représenté par Mme Marta Morgan, la sous-ministre, et par M. Robert Orr, sous-ministre adjoint aux opérations. Nous entendrons également Mme Diane Jacovella, sous-ministre déléguée au ministère des Affaires étrangères, du Commerce et du Développement.

Nos invités ont tous préparé une déclaration préliminaire.

J'invite le vérificateur général à commencer.

M. Michael Ferguson (vérificateur général du Canada, Bureau du vérificateur général): Monsieur le président, je vous remercie de nous donner l'occasion de présenter les résultats de notre audit sur la prévention de la corruption dans les services d'immigration et de contrôle aux frontières.

Lors de notre audit, nous avons examiné les mesures prises par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada et l'Agence des services frontaliers du Canada pour répondre au risque de corruption chez le personnel des services d'immigration et de contrôle aux frontières.

Dans le cas du ministère, nous avons mis l'accent sur les risques et certains contrôles liés à la délivrance des visas aux visiteurs et aux étudiants étrangers depuis les missions canadiennes à l'étranger. Dans le cas de l'Agence, nous avons mis l'accent sur les risques et certains contrôles aux postes frontaliers terrestres ou les premiers points de contact des voyageurs sont les agents des services frontaliers.

Dans l'ensemble, nous avons conclu que les deux organisations avaient admis que leurs employés étaient exposés au risque de corruption. Nous avons aussi conclu qu'elles doivent mieux mettre en oeuvre leurs procédures pour répondre à ce risque.

Or, aucune des deux organisations n'avait fait un suivi adéquat de ses contrôles pour s'assurer qu'ils fonctionnaient comme prévu. Une meilleure information sur l'efficacité des contrôles aiderait les deux organisations à améliorer ces contrôles et à détecter la corruption de manière proactive.

Faute d'une surveillance suffisante, les deux organisations ne savaient pas non plus que leur personnel n'appliquait pas toujours les procédures de contrôle en vigueur. Par exemple, nous avons constaté que les agents de l'Agence des services frontaliers du Canada n'avaient pas toujours suivi la politique de l'Agence selon laquelle ils doivent enregistrer les données sur tous les voyageurs dans le système de la ligne d'inspection primaire intégrée. Nous avons donc estimé qu'au cours d'une année, les agents n'avaient pas collecté, comme ils l'auraient dû, les données sur les voyageurs qui ont franchi la frontière dans quelque 300 000 véhicules. Sans cette information, les agents pourraient autoriser l'entrée au pays de personnes inadmissibles ou qui auraient dû subir un contrôle supplémentaire.

[Français]

Nous avons aussi constaté que des agents des services frontaliers s'étaient communiqué leur information de connexion au système, même si la politique de l'Agence l'interdit dans tous les cas. Il est donc difficile de rattacher des opérations données à des agents en particulier et d'établir s'ils respectent ou non la politique.

Les surintendants de l'Agence doivent vérifier si les agents des services frontaliers respectent les politiques et les procédures en vigueur. Nous avons cependant constaté que la plupart d'entre eux estimaient qu'ils n'avaient pas assez de temps pour le faire. Au cours d'une année donnée, la moitié des surintendants seulement ont utilisé les rapports qui devaient les aider à mener leur mission de surveillance. Nous avons constaté que les surintendants n'avaient pas fait le suivi requis pour 56 avis de surveillance manqués.

Nous avons constaté qu'à Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, ou IRCC, 14 employés recrutés sur place avaient consulté leur propre dossier de visa. Cela allait à l'encontre du Code de conduite du ministère. Dans au moins un autre cas, une action similaire indiquait une communication induite des données d'autres demandeurs.

Je tiens aussi à préciser que, lorsque nous avons relevé des activités de surveillance efficaces, nous avons aussi constaté que la mise en oeuvre des contrôles était efficace. Par exemple, nous avons constaté qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada avait surveillé adéquatement les personnes qui pouvaient accéder au Système mondial de gestion des cas et qu'il avait supprimé les droits d'accès lorsque ceux-ci n'étaient plus requis.

Notre rapport contient cinq recommandations: deux à Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, deux autres à l'Agence des services frontaliers du Canada et la dernière à Affaires mondiales Canada. Ces trois organisations ont accepté nos recommandations et elles se sont engagées à prendre les mesures appropriées pour y donner suite avant la fin de l'exercice en cours.

• (1535)

[Traduction]

Monsieur le président, je termine ainsi ma déclaration d'ouverture. Nous serons heureux de répondre aux questions des membres du Comité.

Merci.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Ferguson.

Nous passons maintenant à M. Ossowski, de l'Agence des services frontaliers du Canada.

M. John Ossowski (président, Agence des services frontaliers du Canada): Merci.

[Français]

Monsieur le président, honorables membres du Comité, bonjour.

Je suis accompagné aujourd'hui par Mme Caroline Xavier, notre vice-présidente des opérations, qui pourra m'aider à répondre à vos questions plus tard.

[Traduction]

Je suis heureux de m'adresser à vous aujourd'hui au nom de l'Agence des services frontaliers du Canada. J'aimerais commencer en acceptant les conclusions des rapports du printemps 2017 du vérificateur général du Canada, plus précisément celles du Rapport 3 — Prévenir la corruption dans les services d'immigration et de contrôle aux frontières.

Comme vous pouvez vous en douter, je suis particulièrement fier que la vérification n'ait révélé aucune preuve de corruption. Cette conclusion, pour ne nommer que celle-ci, en dit long sur l'importance que nous reconnaissons de bien outiller nos agents pour prévenir la corruption et, chose encore plus importante, l'intégrité dont ils font preuve tous les jours.

En raison de l'importance que nous et nos agents accordons à la prévention de la corruption, et parce que nous savons qu'aucune organisation n'est réellement à l'abri de tels risques, nous accueillons les recommandations formulées par le vérificateur général qui nous incite à miser sur notre franc succès pour que nos mesures de lutte contre la corruption soient encore plus solides. Les idées que l'équipe de vérification nous propose pour améliorer la façon dont nous surveillons nos mécanismes de contrôle interne sont, par exemple, des constats que nous cherchons à bâtir tout en mettant en oeuvre le plan d'action de la direction que nous avons préparé dans le sens des recommandations énoncées dans le rapport du printemps.

Toutefois, avant d'entrer dans les détails sur ce que le plan d'action préconise, j'aimerais prendre quelques minutes pour mettre les choses en contexte. Plus particulièrement, je vous parlerai un peu de l'environnement opérationnel dans lequel l'ASFC évolue tous les jours et des suggestions du vérificateur général sur la façon dont

nous pouvons renforcer notre posture anticorruption dans cet environnement.

Notre mission est d'assurer la sécurité et la prospérité du Canada en gérant l'accès des personnes et des marchandises qui entrent au Canada ou qui en sortent. Nous travaillons en fonction d'un mandat qui exige une présence 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, au Canada et à l'étranger, avec un impressionnant effectif d'au-delà de 15 000 employés, dont 7 000 en uniforme.

Au Canada, nous comptons un nombre impressionnant de points de service. Vous nous trouverez à plus de 115 postes frontaliers terrestres, dont 61 sont ouverts en tout temps, et à 13 aéroports internationaux. Dix de ces aéroports sont aussi en service 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Nous sommes également présents dans cinq grands terminaux portuaires à conteneurs maritimes, trois centres de traitement du courrier, trois établissements de détention, des bureaux pour les équipes intégrées de la police des frontières, et une trentaine d'installations ferroviaires.

Nous sommes aussi actifs à l'étranger, où nous travaillons fort pour empêcher les personnes et les marchandises qui ne devraient pas être au Canada d'atteindre nos frontières. En même temps, nous facilitons l'entrée des personnes et des marchandises qui sont les bienvenues.

Le volume et la nature des marchandises et des voyageurs que nous traitons chaque jour n'illustrent pas seulement la complexité de notre tâche, mais aussi l'importance de notre travail. Soyons clairs: nous sommes la première ligne qui favorise le maintien du dynamisme de l'économie et des liens entre les Canadiens et le monde entier. L'an dernier seulement, par exemple, nous avons traité plus de 92 millions de voyageurs et 16 millions de mainlevées commerciales, pour un total de près de 31 milliards de dollars de recettes en droits et en taxes.

Nous savons que pour bien accomplir notre travail, nous devons traiter les personnes et les marchandises à faible risque le plus vite possible. Et nous devons le faire de façon à assurer la sécurité des Canadiens. Pour ce faire, nous ne devons pas seulement être bien présents en première ligne; nous devons aussi travailler fort en coulisses pour appuyer nos agents de première ligne dans leurs fonctions. Les opérations administratives d'arrière-plan liées à notre mandat ne sont pas toujours bien connues ou bien comprises.

Plusieurs, par exemple, ignorent que nous sommes appelés à faire des déclarations lors d'audiences d'immigration et de détermination du statut de réfugié, et ce, jusqu'aux audiences de la Cour fédérale. Moins de personnes encore savent que l'ASFC travaille avec des partenaires au pays et à l'étranger pour mener des enquêtes longues et complexes dans des dossiers de présumés criminels de guerre, de sécurité nationale et de crime organisé.

Pour remplir notre mandat vaste et complexe, nous avons mis au point une stratégie opérationnelle hautement efficace qui repose sur des analyses du risque sophistiquées, la collecte de renseignements cibles, des examens approfondis et, lorsque c'est nécessaire, des saisies et des renvois. Étant donné qu'aucun organisme au monde ne peut être partout à la fois, nous avons aussi établi un réseau extrêmement important de partenaires d'un bout à l'autre du pays et d'homologues internationaux, de sorte que nous puissions tirer parti des meilleurs atouts et pratiques dans le cadre de notre travail.

Comme vous pouvez le constater, être agent des services frontaliers n'est pas à la portée de tous. C'est un travail où il faut faire preuve de dévouement et d'intégrité, et qui exige une formation très spécialisée. Nos agents doivent, par exemple, apprendre à appliquer plus de 90 lois, règlements et accords internationaux, dont bon nombre pour le compte d'autres ministères et organismes fédéraux, de provinces et de territoires.

Pour se préparer à entrer en service actif, nos agents doivent suivre un programme de formation très exigeant au Collège de l'ASFC, à Rigaud, au Québec. À Rigaud, le programme de formation de base pour les agents prépare les recrues à divers défis qu'ils devront affronter chaque jour, y compris de possibles tentatives d'obtenir leur collaboration à des activités criminelles. Sur ce point, dans le cadre de leurs études, les recrues doivent suivre une formation sur les valeurs et l'éthique. Ils reçoivent aussi des conseils et des instructions de la Direction de la sécurité et des normes professionnelles sur les situations auxquelles ils pourraient être confrontés et sur la façon d'y réagir.

● (1540)

Nous savons que cette formation n'élimine pas totalement les risques de corruption. Aucune formation ne pourrait le faire. Ce que la formation accomplit, de très bonne façon, c'est de faire connaître aux futurs agents les normes élevées en matière de service et d'intégrité qui vont de pair avec la profession qu'ils ont choisie. La formation les plonge aussi dans une culture de formation et d'apprentissage, y compris sur la prévention de la corruption, qui se poursuivra tout au long de leur carrière. Bref, les employés de l'ASFC doivent respecter la loi dans l'exercice de leurs fonctions. Et permettez-moi d'être absolument clair: l'Agence n'a aucune tolérance pour les activités illégales.

C'est dans ce contexte que le BVG a mené sa vérification. Dans son examen de nos efforts pour prévenir la corruption, l'équipe de vérification a noté des possibilités d'amélioration. Par exemple, l'équipe de vérification a déterminé que l'Agence connaissait ses risques de corruption et avait des contrôles pour les atténuer, mais qu'elle pourrait toutefois améliorer le suivi des contrôles pour s'assurer qu'ils sont les plus efficaces possible. L'équipe de vérification a aussi déterminé que dans certains cas, des personnes étaient entrées au Canada sans être soumises à toutes les étapes de l'inspection requise. Dans d'autres cas, les agents des services frontaliers de l'Agence n'avaient pas enregistré les données sur tous les voyageurs, comme l'exige la politique.

Enfin, l'équipe de vérification a constaté qu'une partie du personnel affecté aux points d'entrée terrestre n'avait pas suivi toute la formation obligatoire sur les risques de corruption.

Compte tenu des conclusions, le vérificateur général a fait les recommandations suivantes, que nous avons acceptées. Premièrement, l'Agence devrait élaborer une stratégie de surveillance qui préciserait comment elle compte, systématiquement, évaluer ses contrôles anticorruption afin de s'assurer qu'ils sont mis en oeuvre de façon appropriée et qu'ils produisent les résultats escomptés, et définir les responsabilités des surintendants pour leur donner les moyens de remplir leur fonction en matière de contrôle aux postes frontaliers terrestres. Deuxièmement, l'Agence devrait veiller à ce que son personnel affecté aux postes frontaliers terrestres suive les cours de formation obligatoires.

En réponse à la première recommandation, je peux vous dire que nous allons intégrer l'évaluation des principaux contrôles de la corruption à nos évaluations des pratiques de gestion, ainsi qu'à nos évaluations des programmes des bureaux, qui servent à évaluer et à

mesurer l'adhérence opérationnelle aux priorités de l'Agence et aux secteurs d'activité à risque élevé aux points d'entrée. Nous allons aussi nous assurer que les responsabilités de gestion régionale de première ligne sont en place et que l'exercice d'évaluation des programmes des bureaux comprend des questions à la prévention de la corruption. Ces mesures devraient être achevées à l'été 2017.

En réponse à la deuxième recommandation, nous nous engageons à offrir la formation obligatoire sur les valeurs et l'éthique à tous les agents. Pour ce faire, nous avons déjà mis en place un plan de communication à l'échelle de l'Agence et nous suivrons les résultats de ces mesures chaque année. Sur ce point, j'ai le plaisir de confirmer qu'en date du 31 mars 2017, 90,5 % des agents ont terminé la formation.

Monsieur le président, honorables membres du Comité, le plan d'action de la direction que nous avons préparé n'est pas simplement une réponse aux suggestions du BVG sur les façons de bâtir sur nos succès déjà importants.

Il s'agit, fondamentalement, d'un investissement important dans notre effectif. Les agents des services frontaliers ont une forte culture organisationnelle fondée sur leur engagement profond envers leurs valeurs et leur devise: protection, service, intégrité.

[Français]

Soyez assurés, monsieur le président et honorables membres du Comité, que nous ferons tout pour les aider à continuer de faire leur travail.

En terminant, j'aimerais remercier le Bureau du vérificateur général d'avoir pris le temps d'examiner nos opérations. À la lumière de ses suggestions, nous sommes déterminés à améliorer nos efforts pour prévenir la corruption.

C'est avec plaisir que je répondrai aux questions du Comité.

● (1545)

[Traduction]

Le président: Merci beaucoup, monsieur.

Nous passons maintenant à Mme Morgan, sous-ministre au ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration.

Bienvenue au Comité.

[Français]

Mme Marta Morgan (sous-ministre, ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration): Bonjour et merci beaucoup.

Je vous remercie de m'avoir invitée pour discuter des conclusions du vérificateur général concernant Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada.

Le ministère apprécie l'examen effectué par le vérificateur général concernant ses processus d'approbation des visas.

[Traduction]

Aujourd'hui, j'ai le plaisir d'être accompagnée de mon collègue, Robert Orr, sous-ministre adjoint des opérations à IRCC.

Comme vous le savez, monsieur le président, le rôle que joue IRCC pour contrôler l'entrée au Canada de ressortissants étrangers consiste à préparer leur visa. Entre avril 2015 et le 1^{er} mars 2016, nous avons approuvé 1,4 million de visas pour ceux qui veulent visiter le Canada ou y étudier. Nos agents des visas traitent les demandes de visa dans 57 missions canadiennes à travers le monde, et notre personnel est composé d'environ 280 responsables de l'immigration et 1 100 employés recrutés sur place.

Pour IRCC, les objectifs de cette vérification étaient de déterminer si nous avions mis en oeuvre des contrôles pour lutter contre la corruption au sein de notre personnel d'immigration. Je suis heureuse d'annoncer que le vérificateur général n'a trouvé aucune preuve de corruption et a conclu qu'IRCC dispose de différents contrôles des risques qui fonctionnent bien.

Plus précisément, le vérificateur général a déterminé que les contrôles d'IRCC sont efficaces pour empêcher une seule personne de gérer toutes les étapes de traitement et d'approbation d'un visa — une procédure contre-indiquée. Cette conclusion est importante étant donné que la répartition des tâches entre les membres du personnel réduit le risque qu'ils soient tentés de se livrer à des méfaits ou à d'autres activités.

Sur les 1,4 million de visas approuvés par IRCC pendant cette période, le vérificateur général a trouvé 69 cas pour lesquels une seule personne avait géré toutes les étapes de traitement pour la délivrance d'un visa. Dans chacun de ces cas, les exceptions étaient justifiées pour divers motifs, par exemple, pour que le personnel puisse délivrer un nouveau visa pour corriger un erreur sur un visa déjà approuvé, ou pour faciliter un voyage urgent. Même si les conclusions du vérificateur général sont des plus positives pour IRCC dans l'ensemble, nous reconnaissons que des améliorations peuvent encore être apportées. Le ministère est d'accord avec les recommandations du vérificateur général et nous avons mis en place des mesures pour y donner suite.

[Français]

La première recommandation que le vérificateur général a adressée à IRCC est que le ministère procède à une évaluation exhaustive des risques de fraude interne en se fondant sur une analyse de l'efficacité de ses divers contrôles.

Pour renforcer encore davantage ses programmes contre la fraude, IRCC a depuis créé la norme de conduite professionnelle du réseau international. On y met l'accent sur la gestion globale des risques liés à la fraude interne et on y fournit des directives détaillées sur la façon de prévenir et de surveiller ces risques.

Essentiellement, notre stratégie de prévention et de gestion des risques englobe un cycle continu de prévention, de détection, d'évaluation et de rapports. Nous nous attendons à mettre pleinement en oeuvre la norme de conduite d'ici 2018.

[Traduction]

La deuxième recommandation du vérificateur général à IRCC est de renforcer encore plus nos activités de surveillance pour assurer l'efficacité de nos contrôles des risques.

La norme de conduite professionnelle du Réseau international contient aussi des directives détaillées sur les pratiques de surveillance et veillera à ce que le ministère recueille des données continues sur les activités associées à la fraude interne. Ceci comprendra des données de référence, entre autres le nombre d'incidents d'accès non autorisé à de l'information dans le SMGC, le nombre d'allégations concernant des cas de mauvaise conduite, les activités de constatation des faits liées aux allégations et aux enquêtes autorisées, et le nombre de cas de visa traités par un seul agent. En établissant ces données de référence, nous pourrions assurer un suivi de nos progrès et mieux cerner les tendances ou les anomalies.

Au cours de cette vérification, un examen de l'utilisation du Système mondial de gestion des cas a révélé que 14 employés recrutés sur place avaient consulté leur propre dossier. Même si ces gestes n'ont eu aucun impact sur le processus décisionnel, il n'en

demeure pas moins que de telles actions enfreignent le code de conduite du ministère, qui interdit aux membres du personnel de se servir de leur rôle à leur avantage. Le ministère détermine actuellement les prochaines étapes, en consultation avec Affaires mondiales Canada et les gestionnaires de programme d'immigration respectifs, afin d'étudier plus en profondeur les raisons pour lesquelles les employés ont eu accès aux dossiers de visa. Entretemps, nous avons rappelé à tous les gestionnaires de programme d'immigration que les employés ne devraient pas avoir accès aux dossiers qu'ils ne sont pas autorisés à traiter, notamment le leur.

Le ministère cherche également à améliorer la formation sur les valeurs et l'éthique au sein de notre personnel. Le vérificateur général a pu seulement confirmer que 20 % des employés recrutés sur place avaient suivi la formation obligatoire sur les valeurs et l'éthique offerte par Affaires mondiales Canada, et recommandait une meilleure surveillance pour veiller à ce que les employés aient suivi la formation. IRCC appuie la réponse fournie par Affaires mondiales et convient que la formation sur les valeurs et l'éthique est importante.

En plus d'assurer le suivi du taux d'achèvement de la formation obligatoire offerte par AMC, IRCC vise à renforcer périodiquement la sensibilisation aux valeurs et à l'éthique dans nos missions à l'étranger en organisant d'autres activités. Nous offrons également une formation sur les valeurs et l'éthique lors d'autres séances de formation sur le code de conduite ministériel. Par exemple, les gestionnaires du programme d'immigration favorisent une culture de comportement éthique au moyen de communications régulières à toutes les réunions du personnel. De plus, dans le cadre du processus annuel de gestion du rendement, tous les employés d'IRCC, dont les employés recrutés sur place, doivent confirmer par écrit qu'ils ont lu et compris le code de conduite.

• (1550)

[Français]

À IRCC, nous cherchons constamment à améliorer nos méthodes de prévention et de détection de la fraude, et ce rapport nous aidera à le faire.

Par suite des constatations formulées dans le rapport, IRCC a adopté une stratégie de gestion des risques plus exhaustive et efficace concernant le traitement des demandes à l'étranger. Cela nous permettra aussi d'être en mesure de surveiller ces contrôles des risques de façon plus systématique.

[Traduction]

Je tiens à remercier les membres du Comité de leur attention aujourd'hui. Nous répondrons volontiers à vos questions.

Le président: Merci beaucoup, madame Morgan.

Nous entendrons maintenant Mme Jacovella, du ministère des Affaires étrangères, du Commerce et du Développement.

Madame, nous vous souhaitons la bienvenue.

Mme Diane Jacovella (sous-ministre déléguée, ministère des Affaires étrangères, du Commerce et du Développement): Bonjour, monsieur le président. Je vous remercie de m'avoir invitée à comparaître devant ce comité.

Affaires mondiales Canada aimerait également remercier le vérificateur général du travail qu'a accompli son bureau et souligner les conclusions et les recommandations formulées dans le rapport.

Tout d'abord, j'aimerais décrire le contexte dans lequel Affaires mondiales Canada appuie ses partenaires ministériels fédéraux tels qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada et l'Agence des services frontaliers du Canada à l'étranger.

Affaires mondiales Canada gère un réseau de 176 missions dans 110 pays. Il compte plus de 5 000 employés recrutés sur place, chargés d'appuyer les activités et les programmes du ministère, ainsi que les initiatives mises en œuvre par nos partenaires dans ces missions.

Tout en tenant compte des différences entre les environnements des missions, ainsi que des risques que ces environnements comportent, Affaires mondiales Canada est déterminé à s'assurer que tous les employés, y compris les employés recrutés sur place, sont adéquatement formés et connaissent leurs responsabilités à l'égard du Code de valeurs et d'éthique. Cela est essentiel pour prévenir le risque de corruption ou tout autre comportement inacceptable au sein de notre effectif.

Monsieur le président, je peux vous assurer que mon ministère prend cette question très au sérieux.

[Français]

Il en va de la réputation de notre pays et de celle de nos institutions. Les Canadiens s'attendent à ce que nous travaillions ensemble de manière coordonnée et efficace. Mes collègues d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, de l'Agence des services frontaliers du Canada et moi-même sommes déterminés à le faire.

Bien que le rapport soit axé sur les rôles respectifs que jouent IRCC et l'ASFC, il aborde également certaines des responsabilités dont Affaires mondiales Canada doit s'acquitter en ce qui concerne les employés recrutés sur place dans les missions à l'étranger.

Ces employés appuient le programme de visas d'IRCC et, bien qu'ils relèvent d'un gestionnaire de programme de ce ministère, ils sont tenus de suivre un cours obligatoire donné par Affaires mondiales Canada sur les valeurs et l'éthique. Cette formation fait partie d'une gamme de cours offerts aux employés travaillant à l'étranger.

Le vérificateur général a indiqué qu'Affaires mondiales pourrait mieux veiller à ce que cet important cours soit suivi par tous les employés en effectuant un suivi sur le taux d'achèvement. Ainsi, l'une des cinq recommandations formulées dans le rapport a été traitée par Affaires mondiales Canada.

[Traduction]

Je dois noter que le vérificateur général, lors de sa comparution devant ce même comité, a confirmé qu'aucune preuve de corruption n'avait été découverte lors de sa vérification, ce qui nous rassure. Toutefois, nous devons maintenir notre vigilance afin, non seulement, de détecter les risques de corruption, mais surtout de les prévenir. Ceci passe, entre autres, par une sensibilisation continue aux risques auxquels nos missions sont exposées chaque jour.

Affaires mondiales est déterminé à continuer de travailler avec IRCC pour veiller à ce que tous les employés recrutés sur place suivent le cours obligatoire sur les valeurs et l'éthique. Plus précisément, Affaires mondiales prendra des mesures supplémentaires à cet égard, y compris la diffusion générale de courriels à tous les employés, y compris aux coordonnateurs de l'apprentissage dans les missions, afin de leur rappeler de suivre cette formation obligatoire; l'ajout d'une disposition supplémentaire dans les lettres d'offre aux employés recrutés sur place indiquant qu'ils doivent non seulement se conformer au Code de valeurs et d'éthique, mais aussi suivre le

cours à ce sujet; et la production de rapports de formation mensuels afin d'effectuer un suivi sur ce cours obligatoire et de communiquer avec les employés qui n'ont pas suivi la formation, ainsi qu'avec leurs gestionnaires.

Nous sommes convaincus que la mise en place de ces mesures ainsi que les efforts coordonnés et soutenus de nos deux organisations nous permettront de répondre de manière adéquate à ce défi.

En plus de ces exemples de mesures entreprises, la haute gestion d'Affaires mondiales Canada prône un environnement de tolérance zéro pour tout comportement non conforme au Code de valeurs et éthique de la part de tous les employés.

En 2016, Affaires mondiales a réalisé une évaluation afin d'identifier les principaux risques de fraude et les stratégies d'atténuation. Dans le cadre de ces efforts, les hauts représentants du ministère encouragent tous les employés, y compris ceux recrutés sur place, à faire preuve d'une éthique élevée. Les employés sont d'ailleurs invités à divulguer tout comportement douteux; une enquête sera menée et, s'il y a lieu, des mesures appropriées seront prises afin d'envoyer un message clair et sans équivoque.

● (1555)

[Français]

Monsieur le président, je serai pragmatique. Affaires mondiales Canada et ses partenaires font des affaires dans des endroits où le risque de corruption est parmi les plus élevés du monde selon l'Indice de perception de la corruption publié par l'organisme Transparency International. Malgré nos efforts soutenus et notre vigilance, l'absence complète de risques est impossible.

Nous devons donc poursuivre nos efforts de prévention tout en accroissant nos efforts de détection, en collaboration étroite avec tous nos partenaires. Une communication claire et uniforme entre nos organisations et une sensibilisation accrue de tous nos employés, y compris les gestionnaires, aideront à réduire les risques auxquels nous sommes tous exposés, et ce, de façon efficace.

Merci.

[Traduction]

Le président: Merci beaucoup pour ces exposés. Nous allons maintenant passer à la première série de questions.

Madame Shanahan, vous avez la parole pour sept minutes.

Mme Brenda Shanahan (Châteauguay—Lacolle, Lib.): Merci beaucoup, monsieur le président.

Encore une fois, merci au vérificateur général et à tous les témoins d'avoir accepté notre invitation.

Il est intéressant de constater que, parmi tous les rapports printaniers du vérificateur général, celui-ci soit le premier que nous étudions, car il n'y a rien de plus opportun que la sécurité publique. Je crois qu'il sera très utile pour le Comité d'entendre les propos des témoins d'aujourd'hui.

Toutefois, puisque nous sommes le Comité des comptes publics, j'aimerais revenir à une question soulevée par le vérificateur général. Monsieur le président, vous vous souviendrez que l'importance de l'intégrité des données est l'un des thèmes que nous avons abordés au Comité. Pour qu'il puisse faire son travail, le Bureau du vérificateur général doit avoir un accès total à des données adéquates. Parfois, les données ne sont pas disponibles.

Monsieur Ferguson, ma question concerne la recommandation 3.107 qui dit: « Affaires mondiales Canada devrait veiller à ce que les employés recrutés sur place dans le cadre du programme de visas d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada suivent la formation obligatoire sur les valeurs et l'éthique d'Affaires mondiales Canada. » Le BVG souligne qu'en raison de données incomplètes, il n'a pu seulement confirmer que 20 % des employés recrutés sur place dans le cadre du programme de visas avaient suivi la formation.

Auriez-vous d'autres détails à nous fournir sur le manque de données relatives à la formation obligatoire des employés? De façon générale, dans le cadre de cette vérification, votre Bureau a-t-il relevé d'autres exemples d'une collecte ou d'une utilisation de données inadéquates ou mauvaises?

M. Michael Ferguson: Merci, monsieur le président.

Nous n'avons aucune information sur ce qui a été fait après la vérification. J'imagine que les ministères pourraient vous informer davantage à ce sujet.

Cette situation se produit régulièrement. Les ministères offrent une formation obligatoire, mais ils n'ont pas toujours les données nécessaires sur le personnel ayant suivi la formation en question. C'est un problème fréquent.

Nous avons reçu toutes les données que nous avons demandées pour la vérification. Il n'y a donc aucun problème à ce chapitre. Dans certains cas, selon les données que nous avons obtenues... Ceci en est un exemple. Nous avons souligné que nous avons pu seulement confirmer que 20 % des employés avaient suivi la formation obligatoire, car ce sont les données qui étaient disponibles à ce moment. Tout ce que nous pouvons vous dire, c'est que, selon les données, seulement 20 % des employés ont suivi la formation.

•(1600)

Mme Brenda Shanahan: Donc, la seule façon de le savoir serait de procéder à une autre vérification ou de faire un suivi avec un plan d'action.

M. Michael Ferguson: C'est exact.

Encore une fois, il est possible que les organisations aient plus d'information à vous fournir sur ce qui a été fait après la vérification. Toutefois, pour connaître l'état des choses ou si l'organisation a fait des progrès relativement à nos recommandations, il faudrait effectuer une autre vérification.

Pour le moment, je ne pourrais pas vous dire quel pourcentage des employés recrutés sur place ont suivi la formation obligatoire offerte par Affaires mondiales Canada. IRCC ou Affaires mondiales Canada pourrait vous informer à ce sujet.

[Français]

Mme Brenda Shanahan: C'est bien.

Je pose donc ma question à Mme Jacovella.

[Traduction]

Mme Diane Jacovella: Puis-je répondre, monsieur le président?

Le président: Allez-y.

[Français]

Mme Brenda Shanahan: Je pose ma question par l'intermédiaire du président.

[Traduction]

Mme Diane Jacovella: Selon les statistiques que nous avons compilées du 1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017, 86 % de nos employés

ont suivi la formation. Toutefois, le système de formation ne fait pas la distinction entre les employés canadiens et les employés recrutés sur place. Pour le savoir, il faudrait faire des calculs manuels...

Mme Brenda Shanahan: Puis-je vous interrompre, madame Jacovella? Avez-vous amélioré vos méthodes de collecte de données? Avez-vous mis en place quelque chose de nouveau ou de systématique? Quel était le problème? Pourquoi le vérificateur général n'a-t-il pas pu avoir les données nécessaires au moment de la vérification?

Mme Diane Jacovella: Les données étaient disponibles pour les employés canadiens et les employés recrutés sur place. Depuis, nous avons modifié notre système de formation de façon à pouvoir produire des rapports sur la formation pour chaque mission. Nous pouvons fournir aux chefs de mission la liste de leurs employés ayant suivi la formation. Ils savent donc exactement qui a satisfait à cette exigence, plutôt que d'avoir des données générales. Les données sont maintenant compilées par mission. Ainsi, chaque gestionnaire peut s'assurer que tous les employés ont suivi la formation à l'intérieur du délai de trois mois suivant leur embauche.

Mme Brenda Shanahan: Merci pour ces précisions.

J'aimerais m'adresser aux représentants de l'ASFC. Dans ma circonscription de Châteauguay—Lacolle, il y a un poste frontalier très fréquenté. À ce poste, la formation obligatoire est aussi problématique.

J'aimerais connaître votre opinion concernant l'observation du vérificateur général selon laquelle environ 300 000 véhicules ont traversé la frontière sans faire l'objet d'une inspection exhaustive.

Qui aimerait répondre à cette question?

Le président: Monsieur Ossowski.

M. John Ossowski: Merci, monsieur le président.

Il est important de reconnaître, à mon avis, que les 300 000 voyageurs auxquels le vérificateur général fait référence ne représentent pas un nombre réel de voyageurs. Ces données ont été établies à l'aide d'un échantillonnage probabiliste. Les responsables de la vérification ont analysé un très petit sous-ensemble de 38 cas et, par extrapolation, conclu que jusqu'à 300 000 véhicules avaient franchi la frontière sans être correctement enregistrés dans le système.

Je tiens à assurer le Comité que, même si le numéro d'une plaque d'immatriculation n'a pas été enregistré par un lecteur de plaques ou qu'un passeport n'a pas été numérisé, cela ne veut pas dire que l'agent n'a pas effectué un contrôle de tous les passagers qui ont traversé la frontière.

À mon avis, ces données sont hypothétiques. Ce sont des données intéressantes et nous allons faire un suivi. Évidemment, notre politique est qu'un contrôle exhaustif doit être effectué. Nous allons faire un suivi.

Mme Brenda Shanahan: J'aimerais vous demander...

Le président: Très brièvement.

Mme Brenda Shanahan: Nous savons tous que Roxham Road n'est pas un poste frontalier officiel.

M. John Ossowski: C'est exact.

Mme Brenda Shanahan: Toutefois, il retient beaucoup l'attention ces temps-ci. Quelles sont les techniques de surveillance utilisées pour s'assurer que les gens ne franchissent pas illégalement la frontière?

M. John Ossowski: Les régions situées entre deux ports d'entrée sont sous la responsabilité de la GRC. Dès que la GRC trouve quelqu'un ayant pénétré illégalement au Canada, cette personne est amenée au port d'entrée aux fins de traitement où elle peut présenter une demande d'asile.

Le président: Merci, madame Shanahan.

Monsieur McColeman, vous avez la parole pour sept minutes.

M. Phil McColeman (Brantford—Brant, PCC): Merci d'avoir accepté notre invitation.

Monsieur Ferguson, vous venez d'entendre les explications de M. Ossowski à l'une des questions que je souhaitais poser. M. Ossowski remet en question votre méthodologie en disant que, puisque les données ont été extrapolées, il est possible qu'elles ne témoignent pas de la réalité. Qu'en pensez-vous?

• (1605)

M. Michael Ferguson: Merci, monsieur le président.

Je vais demander à M. Swales de vous fournir des détails à ce sujet. Au paragraphe 3.50, nous expliquons comment nous avons procédé. Au bout du compte, il est vrai que nous avons utilisé un échantillonnage de véhicules afin de vérifier si les données avaient été recueillies. Mais, comme nous le précisons au paragraphe 3.50, nous avons d'abord analysé les données relatives aux 19 millions de véhicules enregistrés et constaté des anomalies dans 511 000 cas. Nous avons ensuite analysé ces 511 000 cas pour vérifier s'il y avait bien des anomalies. Notre première analyse nous a laissé croire que jusqu'à 511 000 cas pourraient comporter des anomalies. Nous avons réduit ce nombre à environ 300 000. Nous n'avons pas seulement pris un échantillon parmi les 19 millions de véhicules enregistrés. Nous avons d'abord examiné toutes les entrées.

Je vais demander à M. Swales de me corriger si j'ai tort et de vous fournir plus de détails sur le sujet.

Le président: Allez-y, monsieur Swales.

M. Nicholas Swales (directeur principal, Bureau du vérificateur général): Je n'ai vraiment rien à ajouter. M. Ferguson vous a bien expliqué le processus, mais il est clair qu'il s'agit d'une estimation effectuée à partir d'un échantillon.

M. Phil McColeman: D'accord.

Monsieur Ossowski, j'aimerais, s'il vous plaît, que vous nous expliquiez ce qui constitue une inspection exhaustive.

M. John Ossowski: Je vais laisser ma vice-présidente des opérations vous répondre à ce sujet. Elle pourra mieux vous l'expliquer que moi.

Mme Caroline Xavier (vice-présidente, Direction générale des programmes, Agence des services frontaliers du Canada): Monsieur le président, je peux répondre à cette question.

En gros, pour nous, une inspection complète, un examen complet ou une vérification complète inclut, comme le président l'a déjà mentionné, le balayage d'un passeport, ce qui nous assure que les renseignements sont enregistrés dans ce que nous appelons notre « ligne d'inspection primaire intégrée ».

Le BVG a constaté que la plaque d'immatriculation qui était enregistrée par les lecteurs de plaques d'immatriculation que nous avons aussi à tous nos points d'entrée terrestres ne concordait parfois pas, par exemple, au passeport qui était balayé.

Une vérification complète pourrait inclure la lecture de la plaque d'immatriculation, le balayage d'un passeport et potentiellement un renvoi à l'inspection secondaire, si la personne fait l'objet d'un

ciblage ou d'un avis de surveillance ou qu'une autre anomalie nécessite son renvoi à l'inspection secondaire. Des commentaires de l'agent des services frontaliers viendraient ensuite clore le processus, à moins que vous ayez été renvoyé à l'inspection secondaire.

Dans les cas où le BVG affirme qu'environ 2 % de ces gens n'avaient pas été vus par un agent des services frontaliers, nous disons que ces personnes l'ont potentiellement été, mais il se peut que l'agent n'ait pas consigné toute l'information au dossier. Le lecteur de plaques d'immatriculation a bel et bien lu la plaque d'un véhicule et l'a enregistrée, mais l'agent n'a pas respecté à la lettre la politique, comme le BVG l'a constaté; le dossier n'était pas complet, parce que l'agent n'a pas vérifié que les données concordent. Cela peut survenir pour diverses raisons; cela arrive malheureusement.

Comme le président l'a mentionné, notre objectif est de nous assurer que la politique en place continue d'être appliquée à la lettre. Même si les agents n'ont pas procédé au balayage complet des passeports, cela ne signifie pas qu'ils n'ont pas au moins discuté avec ces personnes ou que ces personnes n'ont pas été vues par un agent des services frontaliers.

M. Phil McColeman: Je tiens seulement à m'assurer que la population et moi le comprenons bien. Lorsqu'une personne arrive à un poste frontalier, nous nous attendons évidemment au moins à ce que la plaque d'immatriculation du véhicule soit lue automatiquement et à ce que vous présentiez votre passeport...

Mme Caroline Xavier: Les documents...

M. Phil McColeman: Est-il permis d'utiliser aux postes frontaliers les nouveaux permis de conduire qu'ont certains et qui contiennent des renseignements encodés? Est-ce également possible?

Mme Caroline Xavier: Divers documents peuvent être utilisés à un poste frontalier terrestre, y compris un permis de conduire plus. La majorité des gens utilisent un passeport; c'est normalement le document utilisé. Vous pouvez également utiliser une carte NEXUS si vous vous trouvez dans une voie NEXUS. Divers documents sont acceptés aux points d'entrée terrestres, mais nous demandons à tout le moins que les gens présentent une pièce d'identité et que ce soit enregistré dans le système.

M. Phil McColeman: D'accord. Je vous en remercie.

Au paragraphe 3.25 du rapport, nous pouvons lire que l'ASFC « s'emploie à établir une stratégie de contrôle de l'intégrité de la sécurité de l'information depuis 2013. [...] Au moment de l'audit, l'élaboration de la stratégie en était encore aux premières étapes. » La stratégie devrait être prête en 2016.

Quel est l'état d'avancement de cette stratégie?

• (1610)

M. John Ossowski: Je suis ravi de vous informer que nous avons terminé la stratégie de contrôle de l'intégrité de la sécurité de l'information en novembre 2016; nous l'utilisons actuellement.

M. Phil McColeman: D'accord. Avez-vous vu si sa mise en oeuvre a donné des résultats concrets?

M. John Ossowski: Je n'ai pas de détails concernant des mesures précises qui ont été prises depuis sa mise en oeuvre, mais je peux trouver avec plaisir cette information et vous la communiquer.

M. Phil McColeman: D'accord. Je vous en serais reconnaissant.

Pouvez-vous nous donner un aperçu de ce que le programme a mis en place?

Mme Caroline Xavier: Je peux répondre à votre question au nom de l'ASFC.

Conformément aux recommandations formulées par le Bureau du vérificateur général, notre intention est de nous assurer de surveiller plus activement nos systèmes de TI, de produire régulièrement des rapports à ce sujet et de comprendre certaines anomalies qui peuvent nous être signalées.

Comme le président l'a expliqué, avec la mise en oeuvre de cette stratégie, nous sommes maintenant mieux outillés pour surveiller nos systèmes, produire des rapports, les examiner et déterminer si les personnes accèdent aux systèmes comme il se doit. Voilà l'un des aspects.

L'autre partie de cette stratégie vise également l'amélioration globale de nos formations.

Nous avons notamment parlé ici au Comité de la formation et de notre volonté de nous assurer que le plus de personnes possible suivent la formation obligatoire. Ce caractère obligatoire fait également partie de la stratégie; nous voulons nous assurer de donner à tous les employés une formation pertinente à leur emploi et de traiter aussi de la question de la corruption.

Ces éléments font également partie de la stratégie globale. Bref, cela inclut l'amélioration des politiques, l'amélioration de la surveillance, les aspects liés à l'établissement de rapports et la capacité d'accomplir un meilleur travail dans ce contexte.

Le président: Merci.

Merci beaucoup, monsieur McColeman. Votre temps est écoulé.

La parole est maintenant à M. Christopherson. Vous avez sept minutes.

M. David Christopherson (Hamilton-Centre, NPD): Merci beaucoup, monsieur le président.

Je remercie tous les témoins présents aujourd'hui.

Monsieur Ferguson, c'est toujours un plaisir de vous accueillir au Comité. Si vous me le permettez, monsieur Ferguson, j'aimerais vous demander de tirer quelque chose au clair ou j'aimerais du moins m'assurer que c'est parfaitement clair pour moi.

À la page 13 du rapport — je m'excuse. Je crois que c'est la page 13 du rapport; j'ai une version papier —, vous dites que « Bien que ces données ne nous aient pas permis de tirer une conclusion à l'égard de la corruption », puis vous poursuivez en disant qu'une « présence accrue des surintendants permettrait à l'Agence de comprendre ce qui se passe. »

Ma question porte sur le choix des mots: « Bien que ces données ne nous aient pas permis de tirer une conclusion à l'égard de la corruption ». Cela ne dit pas vraiment qu'il n'y avait pas de corruption, et cela ne laisse pas non plus entendre qu'il y en avait, mis à part que les données ne vous permettaient pas de tirer une telle conclusion. C'est un peu comme si nous disions: « Eh bien, sont-ils coupables? Eh bien, nous n'avons pas suffisamment d'éléments pour prouver qu'ils le sont, et je ne sais pas s'ils sont innocents. »

Pouvez-vous préciser le tout pour moi? Cela signifie-t-il que vous n'aviez aucune raison de croire qu'il y avait un élément de corruption dans ce que vous avez examiné? Est-ce exact?

M. Michael Ferguson: Monsieur le président, il serait juste de dire que nous n'avons rien trouvé qui pouvait nous porter à croire qu'il y avait de la corruption.

Nous avons cerné divers types de problèmes qui nous indiquaient que les contrôles n'étaient pas respectés. Qu'il s'agisse des

300 000 véhicules qui sont arrivés au pays sans que des agents recueillent de l'information à ce sujet, de la communication des identificateurs d'utilisateur ou du non-suivi des avis de surveillance, nous avons constaté que les contrôles n'étaient pas respectés dans plusieurs cas. Chaque fois qu'un contrôle n'est pas respecté, il se peut que ce soit une omission, mais il se peut aussi que ce soit un geste délibéré. Nous n'avions aucun moyen de creuser plus loin pour vérifier s'il s'agissait de gestes délibérés.

Je ne peux pas dire que des éléments nous laissaient croire qu'il y avait de la corruption, mais je crois que, chaque fois que de tels types de contrôles ne sont pas respectés, c'est un grave problème. En ce qui concerne ces contrôles, l'ASFC doit être en mesure d'utiliser plus efficacement ses renseignements pour rapidement y donner suite.

L'Agence pouvait assez facilement repérer les anomalies que nous avons constatées et les situations où les contrôles n'ont pas été respectés. Elle devrait le faire et y donner suite, parce que ces éléments peuvent indiquer que des personnes ont posé des gestes qu'elles n'auraient pas dû poser.

• (1615)

M. David Christopherson: Donc, vous nous dites que l'Agence n'aurait pas pu espérer un meilleur bilan du vérificateur.

M. Michael Ferguson: Je ne peux pas dire qu'il y avait quelque chose qui laissait entendre qu'il y avait de la corruption, mais je crois que c'est très grave d'avoir 300 000 véhicules qui traversent la frontière sans que des agents recueillent de l'information à ce sujet.

Des renseignements ont été recueillis concernant les véhicules qui traversaient la frontière grâce aux lecteurs de plaques d'immatriculation. L'ASFC sait que les véhicules ont traversé la frontière, mais elle n'a pas recueilli de renseignements sur les passagers de ces véhicules. Cela nous amène automatiquement à nous demander pourquoi. Je crois que l'Agence doit être davantage en mesure de répondre à cette question.

M. David Christopherson: Très bien. Merci.

À la page 13, il est question des surintendants, et le rapport présente des statistiques troublantes. Premièrement, 74 % des surintendants ont répondu au sondage. Étant donné que ce sont des cadres supérieurs, pourquoi le taux de participation n'était-il pas de 100 %? Cela était-il un problème pour vous? Je m'adresse aux représentants de l'Agence des services frontaliers du Canada.

M. John Ossowski: En ce qui a trait au taux de réponse, je crois comprendre qu'il s'agissait d'un questionnaire à participation volontaire. J'aurais préféré un taux de réponse de 100 %, mais un taux de 74 % est en fait très bon pour un questionnaire.

M. David Christopherson: Je ne sais pas. Je n'en suis pas vraiment convaincu. C'est un rapport d'audit, et nous devrions nous poser de sérieuses questions quand un surintendant ne répond pas aux questions en vue d'un rapport d'audit.

Ensuite, 71 % d'entre eux ont répondu avoir passé moins de 25 % de leur quart de travail à surveiller les agents des services frontaliers. Qui plus est, 60 % ont affirmé qu'ils n'avaient pas assez de temps pour surveiller les activités aux postes frontaliers même. À la lecture du rapport, il semble assez clair qu'une grande partie des mécanismes de contrôle concernant une panoplie d'éléments, la deuxième paire d'yeux et le second examen indépendant passent par les surintendants. La situation semble très inquiétante. Qu'en pensez-vous?

M. John Ossowski: Monsieur le président, j'aimerais simplement dire qu'un équilibre adéquat est toujours nécessaire entre l'administration et la supervision. Le vérificateur général a formulé une observation à cet égard, et les surintendants ont indiqué qu'ils préféreraient faire moins de tâches administratives. Je dois avouer avoir déjà entendu le même son de cloche lors de mes visites, mais c'est important, parce que c'est ainsi que nous pouvons faire le suivi des résultats.

Il est important que les surintendants assurent également une présence ou soient perçus comme étant présents aux premières lignes pour surveiller leur personnel et s'occuper des situations qui surviennent. C'est un aspect auquel nous avons porté une attention particulière, et nous évaluerons si nous devons modifier cet équilibre.

M. David Christopherson: Est-ce parce que vous n'en êtes pas certain?

M. John Ossowski: Je crois que cela varie d'un point à l'autre et d'une situation à l'autre. Je crois que nous avons le bon nombre de surintendants pour superviser les agents. Nous avons généralement 1 surintendant pour 10 agents. Ce sont des milieux complexes où il y a beaucoup d'activités. Ce sont des milieux très dynamiques, et je crois que je préférerais personnellement que mes surintendants aient plus de temps à consacrer à leur personnel et à la supervision, mais l'administration est importante. À mon avis, le facteur qualitatif ici est d'avoir la bonne proportion.

M. David Christopherson: Merci.

À la page 14, voici ce que nous pouvons lire au paragraphe 3.64 du rapport du vérificateur général:

Les surintendants sont chargés de faire le suivi de tous les avis de surveillance manqués et de prendre les mesures nécessaires en cas d'avis manqué. Sur les 9 082 avis lancés entre le 1^{er} avril 2015 et le 14 mars 2016 que nous avons examinés, nous avons constaté que les agents des services frontaliers avaient manqué 56 avis, pour lesquels les surintendants n'avaient pas fait le suivi requis ou n'avaient pas fait un suivi complet. Bien qu'il y ait eu peu d'avis manqués — 0,6 % —, certains de ceux-ci étaient liés au crime organisé et au trafic de drogue.

En dépit de votre exposé dans lequel je considère que vous vous êtes lancé un peu des fleurs et où vous avez expliqué à quel point la lutte contre le crime organisé est complexe, l'inaction de ces surintendants cause des vulnérabilités ayant trait justement à cet aspect, soit le crime organisé.

Comment vous assurerez-vous que vos surintendants sont disposés à s'occuper davantage du suivi de ces mécanismes de contrôle qui ne sont actuellement pas faits et qu'ils peuvent le faire?

Le président: Merci, monsieur Christopherson.

Monsieur Ossowski, soyez très bref.

M. John Ossowski: D'accord. Merci de la question, monsieur le président.

Nous avons également trouvé cela troublant. Nous avons en fait vérifié...

M. David Christopherson: Ce n'était pas ce que laissait entendre votre exposé.

M. John Ossowski: Nous avons vérifié chacun de ces avis, et 43 des 56 avis ont été réglés de manière satisfaisante. Nous poursuivons nos enquêtes concernant les 13 autres.

Le président: Merci.

• (1620)

M. David Christopherson: Merci, monsieur le président.

Le président: La parole est maintenant à M. Arya. Vous avez sept minutes.

M. Chandra Arya (Nepean, Lib.): Merci, monsieur le président.

L'immigration représente évidemment la plus grande partie de notre charge de travail; ce l'est non seulement pour moi, mais je crois que ce l'est aussi pour la majorité des députés. Je crois qu'environ deux de mes employés à temps plein s'occupent des dossiers liés à l'immigration.

Des gens se plaignent des nombreux retards ou se plaignent que les agents des visas n'ont pas traité correctement des demandes, mais je suis notamment content de n'avoir jamais entendu parler d'accusations de corruption. J'en suis très heureux parce que j'ai vécu dans plusieurs pays aux quatre coins du globe.

Je sais que vous avez 1 100 employés recrutés sur place. Ces nombreux employés sont répartis dans un grand nombre de missions, mais je n'ai encore jamais entendu une seule plainte de corruption depuis que j'ai été élu il y a 18 ou 19 mois, même si les gens formulent beaucoup de plaintes dont nous pourrions discuter à un autre moment.

Madame Jacovella, vous avez mentionné avoir 5 000 employés recrutés sur place. Comme j'ai visité diverses missions, je crois comprendre que les employés recrutés sur place sont très bien placés pour occuper certains postes en raison de leurs connaissances locales, mais je ne comprends pas pourquoi IRCC a besoin de 1 100 employés sur place. Est-ce plus rentable? Est-ce parce que les Canadiens ne veulent pas aller travailler à l'étranger?

Mme Marta Morgan: Monsieur le président, premièrement, nous avons des employés canadiens et des employés recrutés sur place. Nous considérons que c'est vraiment la manière la plus efficace pour nous d'assurer le traitement des nombreuses demandes que nous recevons. Nous délivrons 1,4 million de visas temporaires par année, et une bonne partie de ces demandes sont traitées dans nos bureaux à l'étranger.

C'est plus rentable dans bien des cas d'engager des employés recrutés sur place. Nous avons des manières de gérer la charge de travail pour nous assurer que les employés recrutés sur place s'occupent d'une partie du traitement des demandes et que le processus décisionnel relève dans la majorité des cas d'agents canadiens, mais ce n'est pas toujours le cas.

M. Chandra Arya: Mon expérience me permet encore une fois de dire que les agents des visas subissent une forte pression dans les sections d'immigration un peu partout dans le monde. Il s'agit d'une pression énorme. Je me dois de vous poser la question.

Avez-vous déjà congédié un employé pour des raisons de corruption?

Mme Marta Morgan: Nous l'avons fait dans certains cas. Quand nous trouvons des éléments qui démontrent qu'un employé a un comportement inapproprié, nous déclenchons une enquête, et nous avons à l'occasion dû congédier des employés.

M. Chandra Arya: Le vérificateur général a mentionné que 14 employés recrutés sur place avaient consulté leur propre dossier de visa et que, dans au moins un autre cas, une action similaire indiquait une communication indue des données d'autres demandeurs.

L'ARC a récemment congédié un employé pour avoir accédé indûment aux déclarations de revenus de diverses personnes.

Des mesures ont-elles été prises dans les cas en question?

Mme Marta Morgan: Oui. Parmi ces quat...

Je vais laisser Bob vous répondre.

M. Robert Orr (sous-ministre adjoint, Opérations, ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration): Monsieur le président, nous prenons vraiment la question très au sérieux. Nous avons réalisé de nombreuses enquêtes.

Nous en avons réalisé 14 au cours de la dernière année. Nous avons repéré sept cas dans notre réseau national: deux employés ont été suspendus, un employé a été suspendu cinq jours, deux employés ont été congédiés, une enquête a révélé que les allégations étaient non fondées dans un cas et une enquête est encore en cours. À l'étranger, six employés recrutés sur place ont été congédiés, et un autre a démissionné.

C'est simplement pour vous démontrer que nous prenons la question vraiment très au sérieux; c'est tolérance zéro.

M. Chandra Arya: Merci.

Je m'adresse maintenant aux représentants de l'Agence des services frontaliers du Canada. Vous semblez être en désaccord avec les données du vérificateur général. Vous avez parlé de 38 cas, et je présume que cela représente 2 % du nombre total de véhicules qui traversent la frontière.

Si vous n'êtes pas d'accord avec ses données et que vous croyez que l'estimation de 300 000 véhicules n'est peut-être pas exacte, quel est, selon vous, le bon nombre?

Le président: Monsieur Ossowski, allez-y.

M. John Ossowski: Merci de la question, monsieur le président.

Je ne suis pas en désaccord avec l'estimation de 300 000 véhicules. Je pense seulement qu'il est important de souligner, comme M. Swales l'a reconnu, qu'il s'agit d'une estimation se fondant sur un échantillon.

Pour moi, il n'en demeure pas moins que les politiques n'ont pas été suivies. Je tiens à m'assurer que les politiques sont respectées et que chaque passage aux postes frontaliers est dûment enregistré dans le système. Nous en avons informé le personnel à la suite du rapport du vérificateur général.

• (1625)

M. Chandra Arya: Cependant, vous êtes d'accord pour dire qu'il arrive parfois que les renseignements ne soient pas consignés.

M. John Ossowski: Je suis d'accord.

M. Chandra Arya: D'accord.

En ce qui concerne les petits postes frontaliers, je crois comprendre qu'il n'y a aucun cadre sur place pour superviser le personnel et qu'il n'y a pas non plus d'examen de l'information électronique pour veiller à ce que les contrôles soient mis en oeuvre. Que faites-vous à ce sujet?

M. John Ossowski: Je vais peut-être laisser Caroline répondre à votre question.

Mme Caroline Xavier: Merci de la question.

À titre de précision, nous demandez-vous si aux petits points d'entrée nous veillons également au respect de la politique? Oui. Essentiellement, à tous nos points d'entrée, la politique doit être respectée. La taille du point d'entrée n'a pas d'importance.

Les surintendants doivent tout de même faire leur travail et accomplir leurs tâches, et ce, même dans les petits points d'entrée au Canada.

M. Chandra Arya: En ce qui a trait aux surintendants, j'ai appris qu'ils passent moins de 25 % de leur temps à superviser des agents

des services frontaliers, parce qu'ils consacrent la majeure partie de leur temps à des tâches administratives. Quelles mesures prenez-vous en la matière?

Mme Caroline Xavier: Comme le président le disait plus tôt, les tâches administratives sont une partie très importante du rôle global d'un surintendant, mais nous essayons de trouver le bon équilibre pour nous assurer que les surintendants consacrent à la surveillance et à la supervision le temps qu'ils devraient.

C'est difficile de veiller à ce qu'ils maintiennent cet équilibre, mais nous nous attendons à ce qu'ils soient en mesure d'accomplir leurs tâches administratives, qui sont importantes, comme le président l'a souligné, tout en continuant de superviser adéquatement leur personnel.

M. Chandra Arya: Y a-t-il aussi des superviseurs sur place dans les petits postes frontaliers?

Mme Caroline Xavier: Pour ce qui est des petits points d'entrée, un surintendant peut en superviser plus d'un. C'est principalement parce que ces postes sont dans certains cas assez près les uns des autres et que ce sont des points d'entrée où il y a tout de même au moins deux agents des services frontaliers en même temps sur place par quart de travail. Chaque agent des services frontaliers doit rendre des comptes à l'autre. À l'instar de tout autre emploi, il n'y a personne qui scrute leurs moindres faits et gestes.

Nous nous attendons à ce que les agents des services frontaliers que nous embauchons soient intègres, et les agents ont accès à tout moment à un surintendant. Les agents ne voient pas toujours sur place un surintendant, parce que les surintendants s'occupent de divers petits points d'entrée.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Arya, madame Xavier.

Passons maintenant à la deuxième série de questions; ce seront des périodes de cinq minutes. Monsieur Jeneroux, vous avez la parole.

M. Matt Jeneroux (Edmonton Riverbend, PCC): Merci, monsieur le président.

Je tiens à souhaiter la bienvenue à tout le monde ici présent au Comité ainsi qu'à la délégation du Bangladesh. Bienvenue au Comité.

Avant de poser mes questions, monsieur le président, je tiens à préciser aux fins du compte rendu que le Comité avait très clairement fait savoir il y a un mois ou deux que nous tenions à ce que des sous-ministres témoignent devant le Comité.

Je vois que nous avons Mme Jacovella, qui est sous-ministre déléguée. Nous vous souhaitons la bienvenue. Cependant, vous n'êtes pas sous-ministre, et nous aimerions savoir pourquoi le sous-ministre n'est pas là.

Le président: Oui. Il en a été question, et le sous-ministre est à l'extérieur de la ville ou du pays. Tous les autres représentants ont été en mesure de témoigner aujourd'hui, et nous avons laissé le...

M. Matt Jeneroux: Je voulais seulement m'assurer que nous ne l'oublions pas. Nous devons nous rappeler que nous avons arrêté les travaux d'un comité pour cette raison, et nous devons nous assurer que tous les ministères prennent la chose au sérieux.

Passons maintenant aux questions. Dans son exposé et dans son rapport, le vérificateur général a mentionné qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada a découvert que 14 employés recrutés sur place avaient consulté leur propre dossier de visa. Ce comportement va évidemment à l'encontre du Code de conduite du ministère, et au moins une personne a indûment communiqué des données sur les visas d'autres demandeurs.

Les commentaires de la sous-ministre indiquaient qu'il faudrait peut-être examiner un peu plus en profondeur la question. J'ai eu l'impression que la réponse ou la solution est de rappeler aux employés qu'ils ne sont pas censés le faire. J'ai deux petites filles à la maison et je leur rappelle de ne pas faire certaines choses, mais elles finissent quand même par les refaire.

Pouvez-vous nous préciser si vous prenez des mesures? Y a-t-il une enquête sur les raisons pour lesquelles ces employés ont consulté par hasard ces dossiers? Y a-t-il des renseignements dont nous devrions être au courant ou y a-t-il des répercussions lorsque surviennent de telles situations?

Le président: Madame Morgan, à ce sujet, pouvez-vous aussi nous expliquer le type d'information que ces employés verraient dans leur propre dossier et qu'ils n'auraient pas le droit de voir?

• (1630)

Mme Marta Morgan: Merci, monsieur le président. Je vais vous l'expliquer avec plaisir.

Depuis la publication du rapport du vérificateur général, nous avons confirmé que les 14 personnes qui ont consulté leur propre dossier sont des employés recrutés sur place d'IRCC. D'après l'information que nous avons jusqu'à présent, il semble que ces employés ont eu accès à leurs renseignements et à leur dossier pour vérifier l'information et l'état de leur demande. Rien n'indique qu'ils soient intervenus dans leur propre dossier. L'accès enregistré dans le SMGC était un accès en lecture seule et n'incluait aucune activité d'écriture, ce qui indiquerait des interventions dans un dossier.

L'accès à l'information dépend du rôle attribué aux employés dans le SMGC, c'est-à-dire que les employés pouvaient seulement consulter leurs propres renseignements si le rôle qui leur était attribué dans le SMGC le permettait. Les rôles dans le SMGC correspondent à divers niveaux d'accès à l'information contenue dans le SMGC.

Nous continuons d'enquêter sur ces cas. Nous collaborons avec Affaires mondiales Canada parce qu'il s'agit d'une responsabilité partagée. Même si ces employés relèvent de nous, ce sont des employés d'Affaires mondiales Canada. Nous travaillons de concert avec nos gestionnaires de programmes et les chefs de mission pour continuer d'enquêter sur ces accès, mais notre évaluation nous permet pour le moment de conclure que ces employés n'ont rien fait de répréhensible.

Les employés verraient généralement dans leur dossier les renseignements qu'ils peuvent avoir soumis, par exemple, pour obtenir un visa temporaire pour visiter le Canada. Ce sont en gros les renseignements que nous leur demandons, c'est-à-dire les renseignements de base nécessaires pour obtenir un visa.

M. Matt Jeneroux: Je vous en remercie.

Monsieur Ossowski, j'ai une question pour vous.

Au sein de votre agence, des employés ont communiqué leur identificateur d'utilisateur. J'ai encore une fois entendu que la sensibilisation et les rappels sont la solution. Une enquête est-elle en cours au sujet de ces cas pour déterminer si des actes répréhensibles ont été commis au moyen des identificateurs d'utilisateur qui ont été communiqués?

M. John Ossowski: Parlez-vous de la communication des mots de passe?

M. Matt Jeneroux: Oui.

M. John Ossowski: L'audit nous a permis de nous rendre compte que cela se produisait notamment parce que les recrues qui sortaient

du collège et qui étaient déployées à leur point d'entrée ne recevaient pas immédiatement leur mot de passe pour accéder au système.

Quand vous débutez dans le milieu, dans le cadre de votre apprentissage, vous êtes accompagné d'un superviseur. Les recrues utilisaient donc le mot de passe de leur superviseur. Nous avons réglé ce problème. Les recrues reçoivent immédiatement leur mot de passe à la fin de leurs études. Nous nous attendons donc à ce que ce nombre diminue considérablement.

M. Matt Jeneroux: Merci.

Le président: Merci, monsieur Jeneroux.

Madame Mendès, vous avez la parole.

[Français]

Mme Alexandra Mendès (Brossard—Saint-Lambert, Lib.): Merci beaucoup, monsieur le président.

Je vous remercie toutes et tous d'être ici pour discuter d'un sujet qui me tient beaucoup à coeur. Depuis 1987, j'interagis avec des membres du ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration du Canada — dans toutes ses versions successives — à titre professionnel et maintenant politique. J'aimerais beaucoup revenir sur deux choses, en commençant d'abord par la formation. Tous les employés devraient en principe suivre la formation portant sur les valeurs et l'éthique. Selon le rapport du vérificateur général, il n'y a toutefois que 20 % de nos employés embauchés à l'étranger qui la suivent. Cela constitue un problème en soi.

J'aimerais ensuite vous demander pourquoi, depuis tant d'années — et comme je vous le disais, je travaille depuis très longtemps dans ce domaine, bientôt 30 ans —, n'a-t-on jamais pensé à faire des suivis auprès des usagers afin d'évaluer le système?

Vous dites qu'il n'y a pas de corruption, mais je pourrais vous raconter des histoires à dormir debout — on ne s'en sortirait plus tant elles sont nombreuses —, de personnes qui ont été témoins d'actes frauduleux dans nos ambassades à l'étranger. On n'a jamais donné suite à ces histoires parce que, essentiellement, ces personnes ont peur de subir les répercussions des plaintes qu'elles pourraient formuler.

Pourriez-vous me dire quel genre de contrôle vous faites auprès des personnes qui utilisent le système? Les consultez-vous par la suite? Leur posez-vous des questions sur leur expérience? Surtout, pourquoi la formation est-elle si limitée et le programme si peu appliqué? Pourquoi y a-t-il peu d'employés qui ont reçu cette formation?

Mes questions s'adressent à Mme Morgan et à Mme Jacovella.

[Traduction]

Le président: Merci, madame Mendès.

Madame Jacovella.

• (1635)

[Français]

Mme Diane Jacovella: Merci beaucoup des questions.

D'abord, je tiens à préciser — et je parle ici au nom de mes collègues et de notre ministère puisque nous travaillons ensemble très étroitement — que les personnes que nous engageons dans les ministères sont recrutées localement, mais elles relèvent d'un gestionnaire du programme d'immigration. Au moment de leur embauche, les nouveaux employés sont clairement informés du fait qu'ils sont assujettis au Code de valeurs et d'éthique. Nous discutons du Code avec ces personnes et nous leur en remettons une copie. Elles savent donc à quoi s'attend le gouvernement du Canada, et elles connaissent les valeurs auxquelles elles doivent adhérer tout au long de leur carrière au gouvernement.

Le cours est aussi obligatoire. Comme je l'ai mentionné, cela fait maintenant partie des conditions d'emploi. Toutes les nouvelles offres d'emploi mentionnent non seulement le fait que l'employé est assujéti au Code, mais qu'il doit aussi suivre le cours de façon obligatoire dans les trois premiers mois suivant son arrivée.

Mme Alexandra Mendès: Venez-vous de faire ce changement?

Mme Diane Jacovella: Oui, le changement a été apporté pour faire suite aux recommandations du vérificateur général.

Avant la publication du rapport du vérificateur général, nous avons déjà demandé à nos employés d'avoir des discussions avec les employés qui relevaient d'eux au sujet des valeurs et de l'éthique. Nous estimons qu'il ne suffit pas de remettre le Code aux employés, il faut également tenir des discussions avec eux pour les encourager à signaler rapidement les points qui peuvent être améliorés. L'équipe de la direction démontre ainsi sa volonté d'être tenue au courant lorsque des situations inacceptables se produisent.

J'aimerais simplement mentionner que, en ce qui concerne la formation, le vérificateur général a seulement pu voir qu'il y avait 20 % des employés qui l'avaient suivie, mais cela ne veut pas dire que seulement 20 % des gens avaient reçu la formation. Selon nos statistiques, 86 % des employés sont formés.

Mme Alexandra Mendès: Cela devrait inclure tous les employés au Canada.

Mme Diane Jacovella: La formation est obligatoire et je suis d'accord pour dire que nous devrions cibler 100 % des employés, ou presque tous. Toutefois, le système que nous utilisons ne nous permettait pas d'analyser les données par mission, mais nous pourrions maintenant le faire. Nous enverrons des rapports mensuels aux chefs de mission et aux gestionnaires afin de leur faire part du nombre d'employés qui n'ont pas encore reçu la formation, et ces gestionnaires devront assurer un suivi. Il faut que ce soit très clair que la formation revêt une grande importance pour nous tous.

Merci.

Je passe la parole à ma collègue, si elle souhaite ajouter quelque chose.

Mme Alexandra Mendès: Merci.

Mme Marta Morgan: Ce que le ministère des Affaires étrangères, du Commerce et du Développement offre est également offert par notre ministère. Nous discutons régulièrement avec les employés, que ce soit au cours de réunions ou dans le cadre de l'évaluation annuelle, afin de nous assurer qu'ils comprennent bien les principes liés aux valeurs et à l'éthique. Il y a donc de l'information supplémentaire qui est fournie périodiquement au sein du ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration.

[Traduction]

Le président: Madame Mendès.

Mme Alexandra Mendès: Merci, monsieur le président.

Avez-vous pensé réaliser des sondages après la prestation de services — je n'oserais jamais les appeler des sondages sur la satisfaction — auprès des personnes qui utilisent en fait le système? Je vous pose la question parce que beaucoup de gens ont peur de vous dire ce qui se passe dans leur cas lorsqu'ils présentent une demande. Ils ne formuleront pas de plaintes de leur propre chef.

Envisagerez-vous une telle possibilité pour évaluer ce que vivent réellement les gens lorsqu'ils présentent une demande?

Le président: Monsieur Orr.

M. Robert Orr: Monsieur le président, nous avons en fait réalisé des sondages pour évaluer la satisfaction des clients par rapport au processus. Par contre, je ne crois pas qu'il y a des questions qui portent précisément sur la fraude, mais les personnes peuvent tout de même soulever les problèmes qu'elles ont vécus. Nous sommes en train d'essayer de réaliser d'autres activités du genre auprès de nos clients pour avoir une meilleure idée de ce qui se passe. Certaines ont déjà eu lieu, mais vous avez tout à fait raison de dire que nous pouvons nous améliorer sur ce plan.

J'aimerais ajouter quelques éléments à cet égard en ce qui concerne la gestion de notre personnel à l'étranger. Chaque année, nous insistons pour que le personnel lise de nouveau le Code de conduite et signe un document pour confirmer que c'est fait. Nous réalisons également des exercices d'assurance qualité pour vérifier ce qui se passe et nous assurer que le traitement est approprié.

J'aimerais également mentionner que nous comprenons que les risques varient d'une mission à l'autre et d'une région à l'autre. Par conséquent, nous gérons ces risques différemment. Dans certaines régions, nous prêchons par excès de prudence, tandis que nous pouvons donner dans d'autres régions un plus grand rôle à nos employés recrutés sur place.

Le président: Merci, monsieur Orr.

Monsieur McColeman, vous avez la parole.

M. Phil McColeman: Ma question s'adresse au vérificateur général.

La recommandation 3.35 dit qu'IRCC « devrait élaborer un système interne d'évaluation exhaustive des risques en se fondant sur une analyse de l'efficacité de ses contrôles. »

Quels éléments précis de l'évaluation exhaustive des risques d'IRCC se sont avérés inadéquats? Pouvez-vous nous donner des exemples?

• (1640)

M. Michael Ferguson: Merci, monsieur le président.

J'aimerais demander à M. Swales de vous fournir des détails.

Le président: Monsieur Swales.

M. Nicholas Swales: Merci, monsieur le président.

Nous voulions dire par cette recommandation exactement ce que vient de dire M. Orr, c'est-à-dire que les circonstances dans le Réseau international peuvent considérablement varier et que la liste de contrôle à laquelle nous faisons allusion et qui est distribuée fournit des indications en la matière en donnant des renseignements.

À notre avis, l'un des éléments qui faisaient défaut était que ces listes de contrôle n'étaient pas utilisées ensuite pour dire exactement la situation qui prévalait dans l'ensemble du réseau et la façon la plus efficace de régler la question. C'était vraiment une telle possibilité d'amélioration que nous visions.

M. Phil McColeman: J'essaie de réfléchir à la question du point de vue de la logistique et de la gestion; des listes de contrôle étaient utilisées. Le ministère utilisait des listes de contrôle inadéquates. Est-ce bien ce que vous nous dites?

M. Nicholas Swales: Non. Je dis que le ministère recueillait de l'information sur les listes de contrôle, et nous avions l'impression que le ministère n'utilisait pas ensuite ces renseignements pour bien comprendre les risques au sein du Réseau international. Le ministère avait en quelque sorte un outil. C'en était un aspect. Cependant, le ministère n'exploitait pas pleinement les renseignements qu'il recueillait.

L'autre problème est que la façon dont nous scrutons l'information contenue dans le SMGC pour trouver des comportements répréhensibles pouvait également être utilisée pour consulter ces renseignements sur une base régulière.

M. Phil McColeman: J'aimerais donner l'occasion aux représentants d'IRCC de répondre à cette question, s'ils le veulent.

Le président: Madame Morgan.

Mme Marta Morgan: Je suis ravie de répondre à votre question.

La principale mesure que nous avons prise à la suite des conclusions du vérificateur général, qui étaient très à propos et très pertinentes pour nous, est que nous avons élaboré la Norme de conduite professionnelle du Réseau international. Cette norme nous a permis de regrouper à un même endroit toutes nos directives pour les gestionnaires de programmes internationaux. Par l'entremise de cette norme internationale, nous mettons en place un cycle qui nous permettra de régulièrement faire rapport de tous les enjeux soulevés par le vérificateur général et d'y donner suite.

Nous établissons également un calendrier mensuel pour chaque dirigeant de ces bureaux de programme en ce qui concerne des enjeux précis qui doivent être abordés chaque mois dans ces bureaux. Nous en faisons rapport à l'administration centrale, puis nous incluons tout cela dans un rapport à la fin de l'exercice pour faire le suivi des données de référence. Nous pouvons faire ce suivi pour chaque mission et nous pouvons ainsi voir où il y a des anomalies ou possiblement de nouveaux problèmes. Cela se veut vraiment le renforcement et le suivi de ce que nous faisons déjà. J'espère que cela répondra à la principale recommandation du vérificateur général à cet égard.

M. Phil McColeman: Pour bon nombre d'entre nous, notre expérience acquise dans le secteur privé et nos discussions avec des connaissances qui travaillent au ministère de l'Immigration — dans différentes sphères, dans mon cas — semblent indiquer que les employés qui travaillent dans ces ministères sont souvent conscients qu'il y a quelque chose qui ne tourne pas rond à côté d'eux au bureau ou dans leur ministère. Ils voient les premiers signes de fraude.

Avez-vous un mécanisme dans votre structure de gestion qui pourrait être qualifié par certains de mécanisme pour les « lanceurs d'alerte » — je ne veux pas utiliser le mot « loi » — et qui permettrait à l'un de ces employés de se manifester et d'informer la direction de la situation sans subir de graves représailles dans son milieu de travail?

Mme Marta Morgan: Nous maintenons une communication très étroite avec nos employés recrutés sur place, et nous assurons une surveillance serrée. Certains problèmes nous ont été signalés au niveau de la gestion. En général, nous les réglons très rapidement, notamment au moyen de mesures disciplinaires, comme M. Orr vous l'a expliqué. S'il y a lieu, les problèmes seront parfois signalés par d'autres employés, de façon anonyme ou non, auquel cas nous

menons notre enquête de manière à protéger l'employé. Nous avons établi, au sein du ministère, une unité distincte qui s'occupe de ces enquêtes, séparément de notre structure opérationnelle.

● (1645)

M. Phil McColeman: Monsieur le président, j'espère que vous vous montrerez indulgent à mon égard. Je suis curieux de savoir si l'un ou l'autre des témoins pourrait répondre à la question suivante. Il y a une autre initiative dont nous avons beaucoup entendu parler dans le cadre des témoignages. Il s'agit de l'initiative Par-delà la frontière. Est-ce lié, d'une façon ou d'une autre, à l'objet de notre discussion d'aujourd'hui? Y a-t-il un aspect de votre travail qui se rapporte à cette initiative?

Le vérificateur général n'en a pas fait mention ici, et je vous prends peut-être au dépourvu, mais y a-t-il un lien entre les efforts déployés grâce à l'initiative Par-delà la frontière et notre discussion d'aujourd'hui?

Mme Marta Morgan: Monsieur le président, je me contenterai de faire une petite remarque à ce sujet. Je ne pense pas qu'il y ait de lien entre l'objet de la discussion d'aujourd'hui et les initiatives Par-delà la frontière, car compte tenu de la relation spéciale entre le Canada et les États-Unis, l'accent est davantage mis sur le dédouanement préalable et, dans bien des cas, le mouvement des marchandises.

Je dirais toutefois que nous essayons d'établir un juste équilibre entre le risque et la facilitation dans l'ensemble de nos programmes, et nous nous efforçons de miser non seulement sur notre personnel, mais aussi sur des outils analytiques modernes pour essayer de cerner et d'atténuer les risques les plus élevés, tout en facilitant, en grande partie, la circulation des personnes et des marchandises à la frontière ou sur notre territoire par d'autres moyens.

Selon moi, à bien des égards, tous nos programmes s'articulent autour de ce même thème.

Le président: Merci.

S'il n'y a pas d'autres observations là-dessus, je pense que c'est une bonne réponse.

Monsieur Chen, s'il vous plaît.

M. Shaun Chen (Scarborough-Nord, Lib.): Merci beaucoup.

Merci à tous nos témoins d'aujourd'hui.

Je tiens également à remercier la délégation du Bangladesh de s'être jointe à notre séance d'aujourd'hui.

En tant que membre d'une circonscription urbaine de Toronto, je peux vous dire que les dossiers d'immigration et les visas de visiteur accaparent le gros de nos interactions avec les citoyens. Naturellement, j'ai écouté avec beaucoup d'intérêt les conclusions du vérificateur général en ce qui concerne les employés recrutés sur place et leur accès aux dossiers de visa.

Tout d'abord, il s'agit d'une tâche monumentale. Comme on l'a souligné, il y a 176 missions dans 110 pays. Affaires mondiales Canada compte 5 000 employés recrutés sur place. Je suis donc conscient de l'immense complexité de ce travail.

Je vous remercie d'avoir l'honnêteté de reconnaître que l'absence complète de risques est impossible, car nous travaillons dans diverses régions du monde où il y a différentes cultures et normes, d'où la nécessité de faire preuve de beaucoup de diligence dans le cadre de nos activités.

Je sais que dans mon bureau de circonscription, par exemple, des mesures de contrôle sont en place relativement à l'accès aux dossiers. En fait, comme vous le savez tous, les bureaux des députés doivent se soumettre à un nombre déterminé de contrôles.

Sachant que vous avez une règle très précise dans votre code de conduite, je trouve tout à fait insensé que des employés recrutés sur place utilisent à leur avantage un aspect de leur travail, grâce à un accès élargi au système de gestion des cas, ce qui leur permet de récupérer leur dossier en entrant leur nom dans le système. À mon avis, il serait possible d'éviter cela par la mise en oeuvre d'un simple contrôle du système.

J'aimerais donc savoir pourquoi on n'a pas mis en place une telle mesure de contrôle à l'échelle du système. Oui, la règle existe, mais nous savons tous que les crimes se produisent pour des raisons de commodité. Si une porte est censée rester verrouillée, on s'attend à ce que personne ne puisse passer par là, mais si vous la laissez déverrouillée, quelqu'un finira par l'ouvrir. Pourquoi n'a-t-on pas mis en place un mécanisme de contrôle à l'échelle du système?

Le président: Merci, monsieur Chen.

Monsieur Orr.

M. Robert Orr: Je crois qu'il est important de souligner que personne n'a un accès sans entrave au Système mondial de gestion des cas. Nous appliquons un ensemble de contrôles très rigoureux. Par exemple, comme Mme Morgan l'a signalé, même si ces individus ont pu consulter leur dossier, ils n'ont pas eu l'occasion d'en influencer le traitement. Ils ne pouvaient pas écrire dans le fichier. Bien sûr, ils n'auraient même pas dû y jeter un coup d'oeil, mais nous avons mis en place des mesures de contrôle qui empêchent toute incidence sur la prise de décisions.

Nous comptons un grand nombre d'employés recrutés sur place. Il y en a 1 085, et leur accès au SMGC varie selon leur niveau, leur formation, leur expérience ainsi que la confiance qu'ils nous inspirent. Bref, il existe des mesures de contrôle très importantes à cet égard.

L'idée d'interdire complètement l'accès pose problème. Souvent, les dossiers auxquels ils accèdent ne leur appartiennent pas. Il s'agit parfois du dossier d'un proche ou d'un ami. Il est donc très difficile de mettre un terme à ce genre d'activités.

• (1650)

M. Shaun Chen: En ce qui a trait aux employés qui ont consulté leur propre dossier, j'essaie de résoudre une incohérence parce que je viens d'apprendre — et je remercie Mme Morgan d'avoir apporté cette précision — que les employés recrutés sur place relèvent d'IRCC, mais qu'ils sont en fait des employés d'Affaires mondiales.

Donc, quand Mme Jacovella a parlé tout à l'heure, elle a dit très clairement qu'Affaires mondiales prône un environnement de tolérance zéro pour tout comportement non conforme de la part des employés. Pour moi, la tolérance zéro est sans équivoque, car cela signifie que certains types d'actes répréhensibles seront inmanquablement punis. Je ne défends pas la tolérance zéro en l'espèce, mais je ne fais que rapporter ce qu'on nous a dit.

S'il est évident que ces employés ont consulté leur propre dossier et qu'ils ont enfreint le code de conduite, j'entends toutefois Mme Morgan dire que cette situation fait l'objet d'une enquête; alors, où la tolérance zéro? Je suis conscient que nous parlons ici d'employés; je veux donc simplement obtenir une réponse générale. Nous n'avons pas besoin d'entrer dans les détails en évoquant un cas particulier, mais y a-t-il une politique de tolérance zéro pour ce genre

de situation? Ces employés ont-ils, oui ou non, enfreint le code de conduite? Quelle est la conclusion?

Le président: Monsieur Orr.

M. Robert Orr: Monsieur le président, comme je l'ai dit tout à l'heure, il y a un certain nombre d'enquêtes — 14, pour être précis — aussi bien dans le réseau national qu'à l'étranger, et nous avons pris des mesures très nettes dans plusieurs cas ayant fait l'objet d'une enquête complète. Il y a eu des conséquences très graves lorsque les allégations s'avéraient fondées.

En l'occurrence, pour ce qui est des 14 cas, nous n'en sommes pas encore là, et voilà pourquoi je ne peux pas dire quelles en sont les conséquences.

M. Shaun Chen: C'est très important pour moi, en ma qualité de député, car beaucoup de citoyens frustrés viennent me voir à mon bureau. Ils sont frustrés par le traitement de leurs demandes de visa ou des autres types de demandes au sujet desquelles ils attendent d'obtenir des renseignements. Souvent, ils viennent nous voir pour nous parler de ces cas, et ils font des comparaisons avec d'autres personnes qui se trouvent dans des situations semblables, mais dont le dossier a été traité plus rapidement. En tant que député, je veux pouvoir leur donner l'assurance que nous appliquons des règles strictes et que nous faisons de notre mieux pour veiller à ce que le système soit équitable. Je veux pouvoir le dire avec confiance. Voilà pourquoi il est si important, selon moi, que nous examinions ces cas et que nous mettions tout en oeuvre pour agir en amont grâce à la formation, tout en nous assurant que ceux qui contreviennent aux règles subissent les conséquences qui s'imposent. C'est très important. Merci.

Le président: Merci.

Un voyant est allumé, mais je n'ai pas vraiment entendu de question; c'était surtout une déclaration. Alors, c'est très bien ainsi.

Nous revenons à M. Christopherson.

M. David Christopherson: La séance n'est-elle pas télévisée?

Le président: Non.

M. David Christopherson: Y a-t-il une raison à cela?

Le président: Oui. Nous vous l'expliquerons plus tard.

Il y a deux autres comités qui tiennent une séance télévisée, et c'est pour cela que nos délibérations ne pourront pas être télédiffusées aujourd'hui. Je crois qu'il s'agit du Comité de l'immigration...

Le greffier du comité (M. Michel Marcotte): L'un des comités est celui de l'immigration.

M. David Christopherson: Y a-t-il une liste de priorité? Comment cela fonctionne-t-il?

Le président: Nous avons obtenu la salle, mais nous n'avons pas eu droit à la télédiffusion. Notre réunion est donc enregistrée.

M. David Christopherson: Ce n'est même pas un enregistrement vidéo en direct pour que les gens puissent le visionner plus tard?

J'aimerais en reparler lors des travaux du Comité, mais pour l'instant, je veux simplement dire que, selon moi, cette vérification n'est pas mal du tout. Elle n'est pas excellente, mais elle n'est pas mauvaise non plus. Toutefois, ce qui la rend si cruciale, c'est la nature du travail. Toute lacune, s'il y a lieu, a des répercussions très graves. C'est pourquoi je n'ai pas commencé par faire des compliments, car je voulais parler de certains éléments qui posent problème et qui laissent à désirer. Cela ne provoquera pas l'effet d'une bombe politique, mais c'est très important pour l'objet de notre discussion.

J'ai deux ou trois petites questions à vous poser, si je peux me le permettre. Je n'ai pas beaucoup de temps.

En ce qui concerne Affaires mondiales Canada, dans le plan d'action que vous nous avez remis, vous prenez l'engagement de faire en sorte que la formation obligatoire des employés recrutés sur place soit achevée d'ici septembre 2017. Êtes-vous toujours sur la bonne voie? N'oubliez pas, nous allons vérifier.

• (1655)

Mme Diane Jacovella: Oui, nous le sommes, car nous avons...

M. David Christopherson: Très bien. Cela me va. Merci.

Je suis désolé de vous couper la parole, mais je dispose de peu de temps. Je ne voulais pas être impoli.

Du côté du ministère de l'Immigration et de l'Agence des services frontaliers, la formation sera achevée d'ici juin. Êtes-vous sur la bonne voie?

M. John Ossowski: Oui.

M. David Christopherson: Très bien. Je suis heureux d'apprendre cela.

Il est question ici, en grande partie, de la formation obligatoire. J'aimerais aborder deux ou trois points pendant qu'il me reste du temps. Tout d'abord, comment une formation obligatoire a-t-elle fini par ne plus l'être? Si c'est obligatoire, il n'y a qu'une explication: il faut le faire. Pourtant, vous ne l'avez pas fait. Donc, dès le départ, pourquoi la formation obligatoire n'a-t-elle pas été considérée comme une priorité par la haute direction? Veuillez répondre brièvement.

M. John Ossowski: Eh bien, de mon point de vue, une formation obligatoire signifie exactement cela, mais on ne pourra jamais obtenir un taux de cent pour cent parce que certaines personnes sont en congé de maternité ou peu importe. Toutefois, en tant que chef de l'organisation, je m'attends à ce qu'une formation obligatoire soit suivie.

M. David Christopherson: D'accord. Il y a beaucoup de progrès à faire à cet égard, parce qu'à la page 16, au paragraphe 3.92, le vérificateur général dit:

Nous avons constaté que [...] seulement 40 % des agents des services frontaliers et 69 % des surintendants affectés à des postes frontaliers terrestres avaient suivi la formation obligatoire sur l'atténuation des risques de corruption.

Par ailleurs, le vérificateur général a constaté que 78 % des surintendants avaient suivi le cours obligatoire de sensibilisation à la sécurité destiné aux gestionnaires. Autrement dit, presque le quart des surintendants n'avaient pas suivi le cours obligatoire sur la sensibilisation à la sécurité destiné aux gestionnaires.

Au paragraphe 3.98, on peut lire ceci:

Nous avons constaté que 60 % des agents des services frontaliers avaient suivi le cours sur les valeurs, l'éthique

... cela veut dire que 40 % ne l'avaient pas fait...

et que 58 % d'entre eux avaient suivi la formation sur la sensibilisation à la sécurité.

Cela signifie que 42 % ne l'auraient pas fait. Ce n'est pas tout.

Les deux cours avaient été suivis par seulement 40 % des agents des services frontaliers et 69 % des superviseurs.

Encore une fois, ce sont là des chiffres déplorables, et ce qui m'embête le plus, c'est la question suivante: comment se fait-il que vous ayez pris tellement de retard? La formation sur la sécurité à l'intention des surintendants — voyons donc.

Le président: Merci, monsieur Christopherson.

Qui aimerait répondre?

Monsieur Ossowski, peut-être.

M. John Ossowski: Je veux bien.

M. David Christopherson: Je ne cherche pas vraiment... C'était plutôt pour me défouler. J'accepterais cela. Si les témoins veulent répondre, tant mieux.

M. John Ossowski: J'ai quelques nouveaux renseignements à fournir, si vous me le permettez, monsieur le président.

M. David Christopherson: Très bien. J'en serais ravi.

M. John Ossowski: Les taux d'achèvement se sont améliorés depuis la tenue de la vérification. Comme le vérificateur général l'a lui-même dit, ces chiffres tiennent compte de la situation à un moment donné; vous ne verrez donc jamais un taux de cent pour cent. Cela dit, en date du 31 mars, 90,5 % des agents ont suivi le cours sur les valeurs, l'éthique et la divulgation d'actes répréhensibles, une hausse par rapport à 60 % dans le rapport.

En plus, 72 % ont suivi le cours sur la sensibilisation à la sécurité, comparativement à 58 % dans le rapport. Dans le cas des surintendants, 92,9 % ont suivi le cours sur les valeurs, l'éthique et la divulgation d'actes répréhensibles et 62,9 %, le cours sur la sensibilisation à la sécurité.

J'aimerais ajouter qu'en octobre dernier, nous avons lancé un nouveau cours obligatoire sur les menaces internes. En date du 31 mars, 60 % de mes employés avaient terminé cette formation.

M. David Christopherson: C'est une preuve irréfutable que le système des comptes publics du vérificateur général fonctionne. Merci.

Le président: Merci, monsieur Christopherson, pour ce vote de confiance.

Madame Mendès.

Mme Alexandra Mendès: Merci, monsieur le président. Je vais faire une brève observation, et mon intention n'est pas d'épater la galerie, croyez-moi.

Monsieur Ossowski, je m'inscris en faux contre votre remarque sur les congés de maternité. Pourquoi vous servez-vous des congés de maternité comme exemple et pas des congés de maladie? Pourquoi pointer les femmes?

M. John Ossowski: Eh bien, il s'agit d'un simple fait. Vous pourriez être absente pendant un an et passer entre les mailles du filet.

Mme Alexandra Mendès: Vous pourriez aussi être en congé de maladie. Ce n'est que le reflet d'une certaine mentalité qui tend à faire porter le chapeau aux femmes pour tout ce qui...

• (1700)

M. John Ossowski: Eh bien, je pourrais ajouter que j'ai profité du congé parental lorsque mon fils est né.

Mme Alexandra Mendès: Je m'excuse. C'est quelque chose qui m'a un peu irritée.

Pour revenir à mes observations sur l'immigration — mon sujet préféré, bien entendu —, puis-je savoir quels progrès ont été faits concernant les demandes en ligne de visas temporaires? Je sais que c'est quelque chose qui traîne depuis plus de 10 ans. Le vérificateur général s'est penché là-dessus à de nombreuses reprises. Nous ne l'avons toujours pas. Pourtant, l'Australie a un système phénoménal et très rapide pour la délivrance en ligne de visas temporaires, mais nous n'en avons toujours pas. Je pose la question parce que cette façon de procéder élimine une grande partie des contrôles arbitraires qui entrent en jeu dans les prises de décisions entourant la délivrance de visas.

Le président: Madame Mendès, votre question ne concerne pas particulièrement l'audit, n'est-ce pas?

Mme Alexandra Mendès: Non, mais elle en découle en quelque sorte, puisqu'il est question de soustraire l'intervention humaine du processus décisionnel.

Le président: Madame Morgan, avez-vous des commentaires à faire à ce sujet?

Mme Marta Morgan: Je vais commencer et M. Orr pourra compléter mes propos.

L'une des choses que nous avons faites cette année a été de mettre en place l'autorisation de voyage électronique, l'AVE, pour les voyageurs qui n'ont pas besoin de visas — et c'est un système complètement automatisé. C'est une touche de légèreté qui nous permet de repousser les frontières et de nous préparer aux initiatives futures dans la même veine. Deux choses sont en jeu. Il faut certes donner la possibilité de présenter des demandes en ligne, mais il convient aussi d'automatiser davantage le traitement proprement dit. J'estime, monsieur le président, que la question concerne ces deux aspects.

Pour ce qui est d'alléger le traitement des demandes, notre AVE est comme la première partie du système de visa australien, car elle nous permet de faire cette chose bien précise de façon électronique. En revanche, le visa lui-même peut demander plus ou moins de temps selon les étapes par lesquelles il doit passer. Nous ne sommes pas encore rendus là. Dans le système actuel, les preneurs de décision doivent encore se pencher sur chaque visa. Bref, nous ne sommes pas encore aussi avancés que les Australiens, sauf que les Australiens ont aussi des gens qui surveillent ce que les demandeurs voient. En effet, il faut que des gens examinent les demandes que le tri renvoie à leurs visas proprement dits, plutôt qu'à leurs visas qui s'apparentent davantage à une AVE.

Le président: Madame Mendès, voulez-vous utiliser le temps qu'il vous reste?

Mme Alexandra Mendès: Non, ça va.

Le président: Je vois que nos membres n'ont plus de questions à poser.

J'ai une question pour notre vérificateur général, ou peut-être pour d'autres administrateurs généraux. Notre auditeur général a effectué cet audit, et nous avons parlé des normes professionnelles internationales. Je présume que les autres pays se penchent sur les mêmes types de renseignements que vous avez examinés dans le cadre de cet audit.

Comment nous comparons-nous aux autres pays qui font des audits sur ces mêmes sujets?

M. Michael Ferguson: Monsieur le président, ce n'est pas ce que nous avons fait dans le cas qui nous intéresse. C'est une chose qui n'est jamais évidente à faire puisque nous ne pouvons pas examiner les chiffres d'un autre pays comparable au nôtre. En règle générale, le mieux que nous pouvons faire, c'est de regarder si un autre pays a rapporté les chiffres plus ou moins de la même façon que nous. Ensuite, il convient d'évaluer si nous pouvons nous fier à ces chiffres ou pas.

Encore une fois, je peux vous donner l'exemple de l'examen que nous avons fait pour comparer les documents de voyage de 19 millions de véhicules qui ont traversé la frontière avec l'information saisie dans la base de données, et des anomalies que nous avons trouvées grâce à cela. Ce n'est pas le genre d'information que d'autres pays vont rapporter — et même là, c'est la fonction de l'audit qui a permis de cerner cette sorte de problème quant à la façon de saisir l'information.

De façon générale, bien que l'on ait souligné plus tôt que les résultats n'étaient pas mauvais, le sujet dont il est question est d'une importance cruciale. Lorsque je regarde l'audit dans son ensemble, je suis très préoccupé par ce que nous avons trouvé. Je pense entre autres aux avis de surveillance manqués, ou à l'absence de justification appropriée concernant la délivrance des permis de résidence temporaire, ou des 300 000 véhicules qui ont franchi la frontière, ou du fait que la formation obligatoire n'était pas suivie. Toutes ces choses me préoccupent énormément.

Je crois que la partie positive de cela, c'est que tous les problèmes que nous avons constatés peuvent être réglés, et que cela pourrait se faire assez rapidement. Les ministères peuvent examiner les types de renseignements que nous avons examinés et vous procurer des mises à jour. Nous avons même déjà constaté qu'il y avait eu des progrès quant à la formation obligatoire. Il est difficile pour nous de faire des comparaisons avec d'autres États.

Je crois que les problèmes que nous avons cernés sont très préoccupants — y compris ces cas où les contrôles nécessaires n'avaient pas été appliqués —, mais qu'une partie d'entre eux peuvent être réglés assez rapidement, si ce n'est pas déjà fait. C'est très différent d'autres audits que nous avons présentés ici et qui, à vrai dire, rapportaient des problèmes très difficiles à régler.

•(1705)

Le président: Je présume que ce sont de bonnes nouvelles. Je comprends tout à fait ce que vous dites. Les chiffres vous préoccupent, mais les problèmes peuvent être réglés. Et comme le rapporte M. Ossowski, des mesures ont déjà été prises pour augmenter le nombre de personnes qui suivent la formation obligatoire au sujet de certains de ces problèmes.

Ma femme et ma fille sont des infirmières autorisées. J'ai l'impression qu'il y a constamment des mises à jour dont elles doivent prendre connaissance, et des séminaires ou des colloques auxquels elles doivent assister; j'ai l'impression qu'elles sont constamment mises en face de problèmes de sécurité ou de santé. Bien sûr, toutes ces choses sont obligatoires, mais avez-vous des mécanismes semblables pour signaler à certains de vos employés à l'étranger qui ont suivi la formation obligatoire qu'ils auraient besoin d'un petit rappel?

M. John Ossowski: Merci. C'est une excellente question, monsieur le président.

Je crois que les conversations qui ont lieu régulièrement au début des quarts de travail et les conversations sur les valeurs, l'éthique et le leadership que les directeurs ou les gestionnaires des ports ont avec leur personnel sont tout aussi importantes que n'importe quelle formation en ligne ou n'importe quel cours. C'est le rappel qu'il faut. C'est ce discours récurrent qui rappelle l'importance des valeurs et de l'éthique.

Le président: Madame Morgan, vous avez la parole.

Mme Marta Morgan: L'une des choses que nous aimons beaucoup au sujet de notre nouvelle norme de conduite professionnelle, c'est le plan mensuel qui incombe à chaque gestionnaire de programme. Trois mois sur douze, nous avons une formation obligatoire additionnelle sur la fraude, les valeurs et l'éthique, ainsi que sur les codes de conduite. On s'attend du gestionnaire de programme qu'il adapte cette formation aux besoins particuliers de sa mission.

J'étais dans une mission où les employés — des employés recrutés sur place — faisaient des sketches sur des choses qui pouvaient se passer dans le cadre de leur travail. Cela faisait partie de leur formation sur les valeurs et l'éthique et l'objectif était de leur apprendre à réagir de façon appropriée. Il y avait donc des échanges sur les problèmes potentiels et sur la façon de régler ces problèmes. Ce n'est qu'un exemple.

Notre but est d'exiger du gestionnaire qu'il actualise continuellement la formation, mais en se servant des connaissances du personnel recruté sur place et du personnel canadien afin d'assurer que ladite formation soit cohérente avec l'environnement de la mission.

Le président: Merci.

Madame Jacovella, nous vous écoutons.

Mme Diane Jacovella: Je tiens à ajouter que nous offrons aussi une formation aux chefs de mission avant leur départ pour l'étranger. Entre autres choses, nous leur apprenons l'importance des valeurs, de

l'éthique, de se prémunir contre les fraudes, de créer un environnement où il fait bon vivre et de voir à la santé mentale des employés. Nous les informons qu'ils doivent veiller à ce que les employés sachent qu'ils ont le droit de signaler des irrégularités concernant leurs chefs de mission et qu'ils doivent se sentir à l'aise de le faire lorsqu'ils sont témoins de certains problèmes. C'est quelque chose qui se fait en grande collaboration avec d'autres ministères fédéraux.

Le président: Je vous remercie.

Je tiens à revenir sur ce qu'a dit M. Chen. En tant que députés, nous sommes constamment interpellés par des personnes qui déplorent que les membres de leur famille n'aient pas pu obtenir de visa. Nous entendons toutes sortes d'accusations au sujet de fraudes, ou d'employés qui ont été engagés dans certains pays, mais à qui la famille refusait d'obéir ou de payer quoi que ce soit. Votre présence ici est très importante. Nous devons tous comprendre que nous sommes assujettis à un standard qui se veut irréprochable. Cela fait partie des choses que nous devons nous efforcer de mieux transmettre et de mieux appliquer.

Je remercie le vérificateur général de cet audit, ainsi que chacun de vous pour les réponses que vous nous avez données à ce sujet. Pour dire vrai, habituellement, les ministères se présentent ici et cautionnent le rapport de façon mécanique, cochant partout où ils doivent cocher et affirmant qu'ils acceptent toutes les recommandations du vérificateur général.

Nous continuons néanmoins de les surveiller. C'est pourquoi, dans le présent contexte, je tiens à ce que vous sachiez que nous sommes contents de ce que nous voyons. Il y a eu une amélioration des chiffres concernant la formation obligatoire. J'ose espérer que nous verrons d'autres améliorations la prochaine fois que nous nous pencherons là-dessus, dans quelques mois.

Merci à tous de votre présence.

La séance est levée.

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

PERMISSION DU PRÉSIDENT

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 du Parlement du Canada à l'adresse suivante : <http://www.parl.gc.ca>

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

SPEAKER'S PERMISSION

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

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

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

Also available on the Parliament of Canada Web Site at the following address: <http://www.parl.gc.ca>