



JAN 17 2018

L'honorable Kevin Sorenson
Président
Comité permanent des comptes publics
Chambre des communes
Ottawa (Ontario) K1A 0A6

Monsieur,

Au nom du gouvernement du Canada, nous sommes ravis de présenter la réponse du gouvernement au 31^e rapport du Comité permanent des comptes publics, intitulé « Rapport 3 – Prévenir la corruption dans les services d'immigration et de contrôle aux frontières », *printemps 2017 – Rapports du vérificateur général du Canada*.

Nous tenons à vous remercier sincèrement, vous-même et le Comité, d'avoir rédigé le Rapport et formulé des recommandations, qui nous donne une excellente occasion d'examiner avec un esprit critique la façon dont le gouvernement du Canada s'assure qu'il gère le risque de corruption dans son exécution du programme d'immigration, au pays et à l'étranger.

Le gouvernement, tel qu'il le mentionne dans sa réponse, est d'accord avec les recommandations et fournit au Comité les rapports et les plans qui ont été demandés. L'intégrité des services d'immigration et de contrôle aux frontières demeure une priorité pour le gouvernement du Canada, et la prestation des services gratuite et libre de toute corruption est d'une importance capitale à cet égard. Nous espérons que la réponse met en évidence le leadership du Canada à l'échelle mondiale pour ce qui est de la gestion frontalière sûre, efficace et novatrice.

.../2

Si le Comité souhaite obtenir des mises à jour sur les progrès que nous réalisons en ce qui concerne la mise en œuvre et les résultats atteints, nous serons ravis de les lui fournir.

Une fois de plus, nous remercions les membres du Comité du travail qu'ils ont réalisé pour rédiger le Rapport.

Nous vous prions d'accepter, Monsieur, l'expression de nos sentiments distingués.



L'honorable Ralph Goodale, c.p., député
Ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile

L'honorable Ahmed Hussen, c.p., député
Ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté

Pièces jointes : 1



JAN 17 2018

L'honorable Kevin Sorenson
Président
Comité permanent des comptes publics
Chambre des communes
Ottawa (Ontario) K1A 0A6

Monsieur,

Au nom du gouvernement du Canada, nous sommes ravis de présenter la réponse du gouvernement au 31^e rapport du Comité permanent des comptes publics, intitulé « Rapport 3 – Prévenir la corruption dans les services d'immigration et de contrôle aux frontières », printemps 2017 – Rapports du vérificateur général du Canada.

Nous tenons à vous remercier sincèrement, vous-même et le Comité, d'avoir rédigé le Rapport et formulé des recommandations, qui nous donne une excellente occasion d'examiner avec un esprit critique la façon dont le gouvernement du Canada s'assure qu'il gère le risque de corruption dans son exécution du programme d'immigration, au pays et à l'étranger.

Le gouvernement, tel qu'il le mentionne dans sa réponse, est d'accord avec les recommandations et fournit au Comité les rapports et les plans qui ont été demandés. L'intégrité des services d'immigration et de contrôle aux frontières demeure une priorité pour le gouvernement du Canada, et la prestation des services gratuite et libre de toute corruption est d'une importance capitale à cet égard. Nous espérons que la réponse met en évidence le leadership du Canada à l'échelle mondiale pour ce qui est de la gestion frontalière sûre, efficace et novatrice.

Si le Comité souhaite obtenir des mises à jour sur les progrès que nous réalisons en ce qui concerne la mise en œuvre et les résultats atteints, nous serons ravis de les lui fournir.

.../2

Une fois de plus, nous remercions les membres du Comité du travail qu'ils ont réalisé pour rédiger le Rapport.

Nous vous prions d'accepter, Monsieur, l'expression de nos sentiments distingués.

L'honorable Ralph Goodale, c.p., député
Ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile



L'honorable Ahmed Hussen, c.p., député
Ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté

Pièces jointes : 1

**RÉPONSE DU GOUVERNEMENT AU RAPPORT NO 31 DU
COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS,
INTITULÉ : « RAPPORT 3, PRÉVENIR LA CORRUPTION DANS LES
SERVICES D'IMMIGRATION ET DE CONTRÔLE AUX FRONTIÈRES »,
PRINTEMPS 2017 – RAPPORTS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU CANADA**

Introduction

Le gouvernement du Canada a étudié avec attention le rapport n° 31 du Comité permanent des comptes publics (« le Comité »), lequel s'intitule « Rapport 3 – Prévenir la corruption dans les services d'immigration et de contrôle aux frontières », *printemps 2017 – Rapports du vérificateur général du Canada* et a été déposé à la Chambre des communes le 26 septembre 2017.

Le gouvernement a des contrôles (politiques, procédures, activités, etc.) pour prévenir et détecter la corruption dans les services d'immigration et de contrôle aux frontières. Et même si aucune preuve de corruption n'a été révélée par l'audit, il accepte les recommandations du Comité et leur fait la réponse demandée (ci-dessous).

Recommandation 1 : L'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) doit présenter au Comité un rapport faisant état des résultats A) de l'intégration de l'évaluation des principaux contrôles de la corruption au cadre d'évaluation des pratiques de gestion et aux évaluations des programmes des bureaux; et B) de la transformation visant à garantir que la direction régionale de première ligne s'acquitte de ces responsabilités.

L'ASFC accepte d'intégrer les principaux contrôles de la corruption à ses programmes d'évaluation actuels, de créer des programmes de formation ciblés pour développer la capacité de surveillance des gestionnaires de première ligne, et enfin d'amener ses employés à mieux connaître le *Code de conduite de l'ASFC* et les conséquences de l'inconduite. Finalement, elle va intégrer les contrôles anticorruption aux profils, responsabilités et comptes à rendre des gestionnaires régionaux, et perfectionner ses outils d'évaluation pour pouvoir s'assurer que les gestionnaires régionaux honorent leurs responsabilités en cette matière.

Pour enrayer la corruption et consolider ses contrôles, l'ASFC a :

- rédigé des questions guidées, pour ensuite les intégrer à son cadre d'évaluation des pratiques de gestion;
- défini, pour les contrôles, des critères d'évaluations locaux, lesquels font partie aujourd'hui du programme d'évaluation des programmes des bureaux entamé en septembre 2017;
- indiqué la formation obligatoire aux employés et aux surintendants de première ligne.

Tout ce qui précède était terminé en date du 1^{er} juillet 2017. L'Agence va maintenant contrôler l'application des contrôles opérationnels deux fois par année pendant deux ans, puis rendre compte des progrès et des résultats à ses cadres supérieurs annuellement, à compter d'avril 2018.

Pour s'assurer que les gestionnaires régionaux de première ligne exercent une surveillance propre à prévenir la corruption :

- Révisant les profils des membres de la direction de première ligne dans les régions, l'ASFC a ajouté les principaux contrôles en tant que nouveaux indicateurs dans les ententes de gestion du rendement des superviseurs et des cadres, ce qui souligne le rôle important de ces derniers en matière de contrôle aux postes-frontière terrestres. Plus précisément, dès l'exercice 2018-2019, des indicateurs de rendement relatifs aux fonctions de contrôle et de surveillance seront en vigueur pour consolider la culture d'intégrité, d'efficacité et d'excellence qui est celle de l'ASFC.

- D'ici avril 2018, l'ASFC va faire en sorte qu'il soit obligatoire de suivre la formation sur les valeurs, l'éthique et la divulgation des actes répréhensibles tous les deux ans, comme c'est déjà le cas pour la sensibilisation à la sécurité et aux menaces internes.

Recommandation 2 : Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) doit présenter au Comité un rapport sur l'état de la mise en œuvre de la Norme de conduite professionnelle du Réseau international.

IRCC accepte cette recommandation. Comme l'a indiqué le BVG dans son rapport, il n'a trouvé aucune trace de corruption et a établi qu'IRCC a un régime de contrôles efficace. Cependant, le ministère ne fait pas de suivi et n'émet aucune communication pour vérifier si les contrôles fonctionnent comme prévu. C'est pourquoi IRCC a mis en œuvre la Norme sur la conduite professionnelle du Réseau international (NCPRI).

La NCPRI se veut une source de renseignements efficaces et bien adaptés sur la gestion des fraudes et l'éthique professionnelle. Elle vise à favoriser une amélioration continue et durable, à déterminer et à préconiser les pratiques exemplaires et à résoudre les lacunes et les risques, en incorporant les dernières conclusions dans les pratiques de gestion, et ce, chaque année.

La NCPRI a circulé en mai 2017 dans tous les bureaux du Réseau international. On s'attend à ce que les gestionnaires intègrent la NCPRI à la gestion de leur bureau et donnent l'exemple à leurs employés en ce qui a trait à la conduite professionnelle. Tous les gestionnaires du programme de migration sont tenus de discuter de la NCPRI avec leurs employés d'ici le 31 mars 2018. Les ententes de gestion du rendement 2017-2018 pour tous les gestionnaires du programme de migration du Réseau international comprennent comme critère la prise de mesures pour favoriser en matière de valeurs et d'éthique l'avènement d'une culture qui soit respectueuse du Code de conduite d'IRCC et du Code de valeurs et d'éthique du secteur public.

De plus, un calendrier des activités du Réseau international a été établi. Il renferme les dates clés du cycle gestion du rendement, de la formation annuelle obligatoire et des diverses activités ayant des thèmes comme les valeurs et l'éthique, la prévention de la fraude et la sensibilisation aux questions de sécurité. Chaque année, en juin, durant la Semaine nationale de la fonction publique, on propose de remettre le prix du gestionnaire du programme de migration à l'employé qui aura démontré une conduite professionnelle exemplaire pour récompenser un comportement à imiter.

Afin de maintenir le rythme et la notoriété de la promotion de l'importance d'une conduite professionnelle irréprochable, les communications ci-dessous seront transmises régulièrement tout au long du cycle annuel de production de rapport :

- Un message officiel envoyé tout au long de l'année pour rappeler aux membres du personnel du Réseau international au Canada et à l'étranger les attentes à leur égard en ce qui concerne les valeurs et l'éthique et leurs responsabilités;
- Un message qui rappelle aux membres du personnel d'adopter un comportement éthique en étant intègre et respectueux;
- Chaque bureau pose l'affiche de sensibilisation à la NCPRI à la vue de tous;
- Les gestionnaires reçoivent régulièrement des outils et des documents de référence pour les aider à discuter de la conduite professionnelle avec les membres de leur personnel.

Un élément essentiel de la sensibilisation et de la prévention de la fraude dans les bureaux des visas sont les activités de sensibilisation et d'apprentissage. Une formation obligatoire sur la prévention de la fraude fait en sorte que les membres du personnel savent ce qu'est une fraude, ce qu'il faut faire s'ils détectent une fraude, quel comportement à adopter pour avoir une conduite professionnelle et quelles sont les normes du ministère et du gouvernement du Canada. Le Réseau international veille à ce que l'information soit transmise dans les séances de formation obligatoire, et qu'elle soit rappelée pendant la formation en cours d'emploi et la formation ad hoc.

Le premier rapport annuel du Réseau international sur la conduite professionnelle sera présenté en mai 2018. Il rendra compte du premier exercice complet suivant l'entrée en vigueur de la NCPRI. Ce rapport annuel nouvellement instauré servira d'outil de sensibilisation, et de base à l'analyse des tendances, permettra de cerner les anomalies et les risques, illustrera l'efficacité des contrôles et permettra de rendre compte de la conduite professionnelle au sein du Réseau international.

Recommandation 3 : IRCC doit présenter au Comité un rapport sur l'état de la mise en œuvre des mécanismes de la Norme de conduite professionnelle du Réseau international pour le contrôle systématique des actes inappropriés pouvant être liés à la corruption.

La NCPRI vise à mettre en place des mécanismes permettant d'obtenir des données de référence sur les allégations d'inconduite, la recherche de faits, les enquêtes autorisées et les résultats chaque année. La mise en place d'une base de référence permettra au Réseau international de non seulement rendre des comptes en fonction des données de référence, mais aussi de faire le suivi des progrès et de relever les tendances. Cette base de référence servira à faire le suivi des variantes annuelles ci-dessous, de les analyser et d'en rendre compte :

- les allégations d'inconduite;
- la recherche des faits pour prouver ces allégations;
- les enquêtes autorisées sur ces allégations;
- le nombre de cas de visas de résidents temporaires traités par un seul agent;
- les cas d'accès non autorisés à des données dans le Système mondial de gestion des cas.

Par la mise en place de la NCPRI, et pour donner suite à la constatation du BVG comme quoi IRCC n'avait pas de système exhaustif d'évaluation des risques, le ministère a mis en œuvre les principes de son Cadre de gestion des risques de fraude (CGRF).

Tout comme le CGRF, la NCPRI porte essentiellement sur la prévention des fraudes internes selon un cycle de sensibilisation et de prévention, de détection, d'évaluation et d'intervention, et d'établissement de rapports. Plus précisément, cette approche vise à :

- assurer le bon fonctionnement des contrôles mis en place pour prévenir la malfaisance;
- repérer et corriger toute déficience dans les contrôles existants en ce qui trait à l'éthique professionnelle, et ce, annuellement;
- créer un cadre de travail pour la production de rapports annuels sur l'efficacité des contrôles, établissant ainsi une base de référence de la tolérance au risque en vue des futures évaluations des contrôles du Réseau international en matière d'éthique professionnelle;
- établir des mécanismes systématiques de suivi et de signalement de façon à promouvoir l'amélioration continue;
- s'assurer que, chaque année, la haute direction est pleinement informée des résultats des évaluations des risques et du rendement en matière d'éthique professionnelle dans les bureaux d'IRCC à l'extérieur du Canada.

Le Cadre prévoit une série d'activités pour atténuer les risques, par exemple :

- noter les pertes de documents clés;
- consigner les infractions à la vie privée;
- faire rapport sur les enquêtes sur une inconduite, leur état d'avancement et leurs résultats.

Il convient toutefois de souligner que le CGRF touche à la fois les fraudes commises à l'interne (méfaits d'employés) et à l'externe (des personnes qui ne sont pas employées dans les bureaux d'IRCC), alors que la NCPRI porte sur les fraudes internes en ce qui a trait à la conduite au sein du Réseau international.

Le Réseau international met sur pied un processus d'examen des risques qui inclut l'équipe de gestion et les directeurs de zone. Le groupe désigné se réunira une fois par année pour passer en revue les rapports sur les résultats des activités liées aux risques de l'exercice précédent.

IRCC compilera les résultats, analysera les constatations, et fera rapport sur les tendances et les résultats. Il prend ensuite des mesures correctives adaptées à chaque situation. Pister et détecter les cas possibles d'inconduite est à la base même de l'engagement d'IRCC à faire rapport à la population et au Parlement sur la conduite professionnelle.

Tel qu'il a été mentionné précédemment, le premier rapport annuel du Réseau international sur la conduite professionnelle sera présenté en mai 2018 et rendra compte du premier exercice complet suivant l'entrée en vigueur de la NCPRI. Ce rapport annuel nouvellement instauré servira d'outil de sensibilisation, et de base à l'analyse des tendances, permettra de cerner les anomalies et les risques, illustrera l'efficacité des contrôles et permettra de rendre compte de la conduite professionnelle au sein du Réseau international.

Recommandation 4 : L'ASFC doit présenter au Comité un plan pour s'assurer que tous les employés complètent la formation obligatoire, ainsi qu'un rapport faisant état A) des taux d'achèvement de la formation obligatoire par le personnel; et B) des mesures prises pour assurer la cueillette de ces données.

Pour sa part, l'ASFC va continuer à donner la formation obligatoire (valeurs, éthique et divulgation des actes répréhensibles; sensibilisation à la sécurité; menace interne) aux employés de première ligne et aux surintendants, à s'assurer que les employés sachent que cette formation est obligatoire, et à comptabiliser le pourcentage d'entre eux qui l'auront suivie. Enfin l'ASFC va lancer une nouvelle campagne de sensibilisation à l'intégrité, pour intégrer celle-ci à la culture et rappeler aux employés la formation obligatoire sur le sujet.

En particulier, afin que la formation obligatoire soit suivie, l'ASFC :

- a créé des outils de communication supplémentaires pour que le personnel sache quelle formation est obligatoire (plus grande utilisation de l'intranet, bulletins internes, messages de la haute direction, etc.);
- fait mention explicite de la formation obligatoire dans ses communications sur les plans d'apprentissage personnels qui doivent accompagner les ententes de gestion du rendement;
- s'est mise à comptabiliser et à publier plus souvent des statistiques sur la formation suivie; les rapports aux coordonnateurs de la formation et à la direction sont devenus mensuels.

L'Agence a terminé les démarches susmentionnées en septembre 2017. À présent, elle va :

- à l'exercice 2018-2019, ajouter aux ententes de gestion du rendement des gestionnaires régionaux de première ligne une clause disant qu'ils doivent donner à leurs agents le temps de suivre la formation obligatoire;

- ajouter à sa *Politique sur la formation et l'apprentissage* la mention que les employés sont tenus de suivre la formation obligatoire, et les gestionnaires, de s'assurer qu'ils le fassent. Cette révision est entrée en vigueur en décembre 2017.

Au 30 septembre 2017, les pourcentages respectifs d'employés de première ligne et de surintendants ayant suivi les cours anticorruption obligatoires sont les suivants :

- **Valeurs, éthique, et divulgation des actes répréhensibles** : 91,87 % (première ligne) et 95,50 % (surintendants);
- **Menace interne** : 78,13 % (première ligne) et 77,91 % (surintendants);
- **Sensibilisation à la sécurité** : 52,51 % (première ligne) et 48,06 % (surintendants).

Les taux sont plus bas pour le cours de sensibilisation à la sécurité, puisqu'il s'agit d'une formation de recyclage à suivre tous les deux ans.

Recommandation 5 : Affaires mondiales Canada (AMC) doit présenter au Comité un plan pour s'assurer que tous les employés recrutés sur place dans le cadre du programme de visas d'IRCC complètent la formation obligatoire, ainsi qu'un rapport faisant état A) des taux d'achèvement de la formation obligatoire par le personnel; et B) des mesures prises pour assurer la cueillette de ces données.

AMC a fait tout ce qu'il avait à faire en réponse à la recommandation du vérificateur général quant à la formation sur les valeurs et l'éthique pour le personnel recruté sur place. Plus précisément, AMC :

- génère des rapports mensuels sur la formation obligatoire, et fait un suivi avec les employés comme avec les gestionnaires;
- envoie à tous les employés des rappels trimestriels concernant la formation obligatoire, y compris celle sur les valeurs et l'éthique;
- a modifié les lettres d'offre d'emploi pour les employés recrutés sur place, pour les aviser qu'ils doivent lire et respecter le *Code de valeurs et d'éthique*, et pour y souligner la formation obligatoire, notamment en matière de valeurs et d'éthique.

AMC a terminé les démarches susmentionnées en juillet 2017.

De plus, et afin que les employés recrutés localement qui travaillent au programme des visas d'IRCC puissent suivre la formation obligatoire sur les valeurs et l'éthique, AMC a vérifié en novembre 2017 qu'ils ont tous un compte valide pour accéder aux cours en ligne. Des messages officiels seront envoyés régulièrement aux chefs de missions et aux employés recrutés sur place pour leur rappeler l'importance de la formation obligatoire. Pour la suite des choses, AMC continuera de produire des rapports mensuels sur les pourcentages d'employés ayant suivi les formations, et entrera ces données dans son système de ressources humaines pour pouvoir faire le suivi et les rapports nécessaires.