

Évaluation de l'initiative de biométrie (état stable) et de l'initiative d'échange de renseignements en matière d'immigration (ERI) entre le Canada et les États-Unis

Division de l'évaluation

Recherche et Évaluation

Certaines sections comportant des informations sensibles ont été caviardées conformément aux principes de la *Loi sur l'accès à l'information* et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Octobre 2019



Immigration, Réfugiés
et Citoyenneté Canada

Immigration, Refugees
and Citizenship Canada

Canada

Pour obtenir des renseignements sur les autres publications d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC), consultez le site www.cic.gc.ca/publications.

Disponible sur demande en médias substituts.

Also available in English under the title: Evaluation of the Biometrics (Steady State) and Canada-United States Immigration Information Sharing (IIS) Initiatives

Visitez-nous en ligne

Site Web : www.cic.gc.ca

Facebook : www.facebook.com/CitCanada

YouTube : www.youtube.com/CitImmCanada

Twitter : @CitImmCanada

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté, 2019

Ci4-202/2020F-PDF
978-0-660-33657-2

Nº de réf. : E4-2017

Table des matières

Liste des sigles	iii
Résumé	iv
Évaluation de la biométrie – Réponse et plan d'action de la direction	ix
1. Introduction	1
1.1. Objet de l'évaluation	1
1.2. Profil des initiatives	1
1.2.1. Biométrie	1
1.2.2. Échange de renseignements en matière d'immigration avec les États-Unis	2
1.2.3. Expansion.....	4
1.2.4. Rôles et responsabilités	4
1.3. Profil statistique des demandeurs.....	5
1.3.1. Biométrie	6
1.3.2. Échange de renseignements en matière d'immigration avec les États-Unis	6
2. Méthodologie	8
2.1. Portée, orientation et questions de l'évaluation	8
2.2. Méthodes de collecte des données	9
2.3. Limites et considérations	11
3. Pertinence	12
3.1. Besoin continu	12
3.2. Concordance avec les priorités du Ministère et du gouvernement	13
4. Rendement – Utilisation de la biométrie et de l'ERI avec les États-Unis	15
4.1. Utilisation de la biométrie dans la prise de décisions en matière d'immigration	15
4.1.1. Incidence des correspondances.....	15
4.1.2. Contribution à la prise de décisions.....	16
4.2. Utilisation de l'ERI avec les États-Unis dans la prise de décisions en matière d'immigration.....	17
4.2.1. Incidence des correspondances.....	17
4.2.2. Contribution à la prise de décisions.....	18
4.3. Utilisation de la biométrie et de l'ERI dans le contexte des réfugiés.....	19
4.3.1. Asile au Canada	19
4.3.2. Réinstallations à partir de l'étranger.....	20
4.4. Utilisation de la biométrie pour la vérification aux PDE.....	21
4.5. Utilisation de la biométrie à l'appui des enquêtes criminelles	23
4.6. Contribution à la sécurité et à l'intégrité du programme.....	23
5. Rendement – Mise en œuvre des initiatives	25
5.1. Efficacité des politiques, procédures et lignes directrices	25
5.1.1. Pouvoirs légaux, mesures de protection de la vie privée et assurance de la qualité.....	25
5.1.2. Directives fonctionnelles et formations	27
5.2. Communication et coordination	29
5.3. Couverture des services d'inscription des données biométriques à l'étranger	30
5.4. Capacité d'inscription et d'utilisation de la biométrie à l'étranger.....	31
5.5. Capacité de vérifier les données biométriques aux PDE au Canada.....	33
5.6. Capacité d'utiliser l'ERI avec les États-Unis à l'étranger	34
5.7. Utilisation des ressources.....	36
5.7.1. Contribution à la facilitation des déplacements et au traitement des demandes à l'étranger	36
5.7.2. Valeur retournée par l'investissement	38
6. Conclusions et recommandations	40

Liste des tableaux

Tableau 1 :	Biométrie – Volume de demandeurs et correspondances renvoyées par le système d'ITR de la GRC	16
Tableau 2 :	ERI (données biométriques et renseignements biographiques) avec les États-Unis – Volume de demandeurs et correspondances renvoyées	18
Tableau E1 :	Contribution de la biométrie à la sécurité et à l'intégrité du programme d'immigration au Canada	53
Tableau E2 :	Contribution de l'ERI avec les États-Unis à la sécurité et à l'intégrité du programme d'immigration au Canada.....	53
Tableau F1 :	Présence de pistes de discussion formelles	54
Tableau F2 :	Présence de pistes de discussion informelles	54
Tableau F3 :	Nécessité de pistes de discussion plus formelles	54
Tableau F4 :	Efficacité des pistes de discussion	55
Tableau G1 :	Mesure dans laquelle la biométrie est utile à la prise de décisions	56
Tableau G2 :	Mesure dans laquelle l'ERI avec les États-Unis est utile à la prise de décisions.....	56

Liste des sigles

AM	Agent de migration
ASC	Application Support Centre (États-Unis)
ASF	Agent des services frontaliers
ASFC	Agence des services frontaliers du Canada
BIP	Borne d'inspection primaire
BO	Bulletin opérationnel
CISR	Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada
CPVP	Commissariat à la protection de la vie privée du Canada
CRDV	Centre de réception des demandes de visa
DGOPI	Direction générale de l'orientation du programme d'immigration
DGPRO	Direction générale de la planification et du rendement des opérations
DGSGI	Direction générale des solutions et de la gestion de l'information
ENS	Entente sur les niveaux de service
ERI	Échange de renseignements en matière d'immigration
GC	Gouvernement du Canada
GRC	Gendarmerie royale du Canada
HCR	Haut Commissariat des Nations unies pour les réfugiés
IEP	Instructions sur l'exécution de programmes
IRCC	Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada
IS	Inspection secondaire
ITR	Identification en temps réel
LIP	Ligne d'inspection primaire
LIPR	<i>Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés</i>
M5	Groupe des cinq pour les migrations
PBRT	Projet de biométrie pour les résidents temporaires
PDE	Point d'entrée
PE	Protocole d'entente
PNF	Procédure normalisée de fonctionnement
RC	Réseau centralisé
RI	Réseau international
RIPR	<i>Règlement sur l'immigration et la protection des réfugiés</i>
RN	Réseau national
RP	Résident permanent / résidence permanente
RT	Résident temporaire / résidence temporaire
SCIBI	Système canadien d'identification biométrique aux fins d'immigration
SCICTR	Services canadiens d'identification criminelle en temps réel
SMGC	Système mondial de gestion des cas
SPC	Services partagés Canada
TI	Technologie de l'information
UCER	Unité centrale d'échange des renseignements
UEB	Unité d'évaluation biométrique
USOB	Unité de soutien opérationnel pour la biométrie

Résumé

Objet de l'évaluation

Le présent rapport énonce les constatations tirées de l'évaluation de l'initiative de biométrie (état stable) et de l'initiative d'échange de renseignements en matière d'immigration (ERI) entre le Canada et les États-Unis. L'évaluation a examiné la pertinence et le rendement de ces initiatives en mettant l'accent sur les activités courantes entre 2014 et 2017. Les activités d'expansion liées aux initiatives de biométrie et d'ERI n'ont pas été évaluées. Toutefois, certaines considérations visant à éclairer les efforts d'expansion sont présentées.

L'évaluation a été menée conformément aux engagements pris dans le cadre des présentations au Conseil du Trésor et des stratégies de mesure du rendement entourant la biométrie et l'ERI, ainsi qu'aux exigences en matière d'évaluation établies par le Conseil du Trésor dans sa *Politique sur les résultats* de 2016. L'évaluation a été menée par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) en collaboration avec l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) et la Gendarmerie royale du Canada (GRC).

Aperçu des initiatives

La biométrie et l'ERI avec les États-Unis sont des mécanismes utilisés dans le contexte de la gestion de l'identité et de la prise de décisions en matière d'immigration pour mieux établir l'identité des étrangers qui cherchent à entrer au Canada et pour obtenir des renseignements autrement inconnus sur les demandeurs afin d'aider à déterminer leur admissibilité.

Biométrie

Les données biométriques actuellement recueillies par le Canada prennent la forme d'une photographie et des empreintes digitales numériques, ainsi que de renseignements biographiques connexes.

- Au moment de l'évaluation, des données biométriques étaient recueillies auprès des demandeurs d'asile, des personnes expulsées et des candidats à la réinstallation des réfugiés, ainsi que des demandeurs de permis de résident temporaire (RT) (visa de visiteur et permis de travail et d'études) de 29 pays et d'un territoire visés par l'obligation de visa.

Une fois recueillies, les données biométriques font l'objet d'une recherche dans le système d'identification en temps réel (ITR) de la GRC pour trouver des correspondances avec les renseignements relatifs aux antécédents criminels et en matière d'immigration au Canada, puis elles sont stockées dans le système d'ITR. Les données biométriques sont également vérifiées pour confirmer l'identité des titulaires de visa à leur arrivée aux points d'entrée (PDE) canadiens.

ERI entre le Canada et les États-Unis

En 2011, dans le cadre du Plan d'action *Par-delà la frontière*, le Canada et les États-Unis se sont engagés à établir des fonctions automatisées d'échange de renseignements en matière d'immigration afin d'améliorer la prise de décisions relatives à l'immigration et au contrôle

frontalier, d'établir et de vérifier l'identité des voyageurs et de procéder au contrôle le plus tôt possible pour renforcer le processus de contrôle des étrangers. Dans le cadre de l'échange systématique de renseignements sur l'immigration avec les États-Unis, le Canada échange des renseignements relatifs à l'immigration en utilisant deux types de requêtes : renseignements biographiques (selon des éléments comme le nom, la date de naissance, le pays de naissance et le sexe) et données biométriques (selon les empreintes digitales).

Au moment de l'évaluation :

- Le Canada échangeait des renseignements en matière d'immigration avec les États-Unis à l'aide de requêtes de renseignements biographiques pour tous les étrangers qui présentaient une demande de visa de RT (y compris les demandeurs de permis d'études et de travail), de résidence permanente (RP) ou de réinstallation de l'étranger. Les correspondances potentielles en provenance des États-Unis ne sont renvoyées qu'en présence de renseignements préjudiciables (c'est-à-dire défavorables).
- Le Canada échangeait des renseignements en matière d'immigration avec les États-Unis au moyen de requêtes de données biométriques pour les demandeurs de visa de RT assujettis à l'exigence d'inscription des données biométriques, les candidats à la réinstallation et les demandeurs d'asile au Canada. Les renseignements biographiques et les renseignements d'immigration ne sont échangés qu'après confirmation d'une correspondance des empreintes digitales, et les renseignements d'immigration échangés peuvent être de nature favorable ou préjudiciable.

Expansion

Au moment de l'évaluation, les efforts visant à accroître la portée des initiatives canadiennes de biométrie et d'ERI allaient bon train, et bon nombre des engagements clés du projet d'expansion avaient déjà été mis en œuvre. Bien qu'elles n'aient pas été examinées dans le cadre de l'évaluation, certaines réalisations importantes en lien avec cette expansion sont décrites ci-dessous.

- En 2017, l'échange systématique de renseignements en matière d'immigration a intégré d'autres partenaires du Groupe des cinq pour les migrations (M5), à commencer par l'Australie (avril 2017) puis la Nouvelle-Zélande (février 2018).
- Le Projet d'expansion de la biométrie a commencé à être mis en œuvre en 2018. Les principales réalisations au moment de l'évaluation étaient les suivantes :
 - L'application de l'exigence relative à la biométrie aux demandeurs de RT non dispensés, ainsi qu'aux étrangers qui présentent une demande de RP de l'extérieur du Canada (terminé en décembre 2018);
 - La mise en place de la vérification systématique des empreintes digitales (VSED) automatisée aux bornes d'inspection primaire (BIP) pour cinq des huit PDE aéroportuaires prévus : Vancouver (janvier 2019), Halifax (février 2019), Ottawa (mars 2019), et Calgary et Edmonton (juin 2019). De plus, Québec (février 2019) et Toronto (centre-ville) (mars 2019) ont également déployé la VSED dans la foulée de leur participation à l'initiative des BIP.

Résumé des conclusions et recommandations

En résumé, l'évaluation a permis de constater que les initiatives de biométrie et d'échange de renseignements en matière d'immigration entre le Canada et les États-Unis cadrent bien avec les priorités nationales et internationales au chapitre de la sécurité et avec les objectifs du Canada énoncés dans la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* (LIPR). Ces initiatives fournissent d'importants outils pour la gestion de l'identité et la prise de décisions relatives à l'immigration et au contrôle frontalier et elles jouent un rôle important dans le maintien de l'intégrité des programmes d'immigration et d'octroi de l'asile du Canada ainsi que de la confiance du public et des partenaires envers ces efforts.

L'évaluation était axée sur les résultats liés aux activités courantes de ces initiatives en vue d'orienter le Projet d'expansion de la biométrie. Dans cette optique, les conclusions mettent en lumière les principaux constats de l'évaluation de la biométrie (état stable) et de l'ERI avec les États-Unis, en plus de présenter des considérations dans le contexte de l'expansion et des recommandations sur la voie à suivre dans cette démarche.

Biométrie et ERI avec les États-Unis pour la prise de décisions en matière d'immigration : usage et capacité

L'évaluation a révélé que la biométrie et l'ERI avec les États-Unis ont contribué à la gestion de l'identité et à la prise de décisions, en grande partie à l'étape de la demande, pour les programmes canadiens de RT et d'octroi de l'asile. La biométrie permet d'obtenir des renseignements objectifs et fiables pour établir et confirmer l'identité d'un client, et l'ERI avec les États-Unis donne accès à un plus grand système de dossiers pour aider à confirmer l'identité d'un client et ses antécédents de voyage. Les deux fournissent également des renseignements sur les risques que pose le client sur les plans de la criminalité, de la sécurité et de l'immigration. Parallèlement, l'évaluation a permis de constater que les agents tirent des avantages supplémentaires de ces renseignements pour la prise de décisions, et elle a fait ressortir leur contribution à l'amélioration de la sécurité au Canada et à la détection de l'utilisation abusive et de la fraude visant le programme d'immigration.

Cependant, l'évaluation a également révélé des difficultés en ce qui concerne les directives fonctionnelles, la formation et le soutien offerts, ainsi que l'interprétation des renseignements préjudiciables obtenus grâce à l'ERI avec les États-Unis. Elle a permis de constater que l'assurance de la qualité liée à l'utilisation de ces renseignements pour la prise de décisions était limitée et que l'équipement, les systèmes et le réseau de TI qui soutiennent leur utilisation ne sont pas toujours fiables. Au fur et à mesure que la quantité de données biométriques et de renseignements tirés de l'ERI à examiner augmentera en raison de l'expansion, il sera important de s'assurer que les agents reçoivent le soutien nécessaire pour se servir de ces renseignements et que des mécanismes sont en place pour qu'ils utilisent ces renseignements de manière efficace et efficiente dans la prise de décisions concernant les clients.

Recommandation 1 : IRCC devrait, en consultation avec ses partenaires, revoir et renforcer les directives fonctionnelles et la formation liées à la biométrie et à l'ERI et mettre en place une stratégie d'assurance de la qualité pour surveiller l'utilisation de ces renseignements dans la prise de décisions en matière d'immigration.

Recommandation 2 : IRCC devrait identifier et classer en ordre de priorité les problèmes techniques touchant l'équipement de biométrie et d'ERI, ainsi que les systèmes, le réseau et les services de soutien pour les TI, et mettre en place un plan pour régler ces problèmes dans la mesure du possible.

Biométrie et ERI avec les États-Unis pour la prise de décisions en matière d'immigration : contexte des réfugiés

L'évaluation a révélé que la biométrie et l'ERI avec les États-Unis ont été utiles à la prise de décisions dans les contextes de l'asile et de la réinstallation et qu'ils jouent un rôle important dans la gestion de l'identité et l'intégrité des programmes, particulièrement dans le cas du système d'octroi de l'asile. Toutefois, l'évaluation a également soulevé des aspects à améliorer, propres aux contextes de l'asile et de la réinstallation.

- Dans le contexte de l'asile, il faudrait améliorer la communication, la coordination et le soutien liés aux initiatives visant à faciliter la prise de décisions.
- Dans le contexte de la réinstallation, il serait avantageux d'échanger des données biométriques avec le HCR, un partenaire de recommandation essentiel, pour renforcer la gestion de l'identité.

Recommandation 3 : IRCC devrait, en collaboration avec l'ASFC et la CISR, mettre en place une stratégie pour améliorer la coordination, l'échange de renseignements et le soutien aux fins de l'utilisation de la biométrie et de l'ERI dans le contexte de l'asile.

Recommandation 4 : IRCC devrait élaborer des options pour l'échange de données biométriques sur les candidats à la réinstallation avec le HCR, et mettre en œuvre l'option retenue pour renforcer la gestion de l'identité dans le contexte de la réinstallation.

Vérification biométrique aux PDE : usage et capacité

L'évaluation a révélé que l'approche de la vérification biométrique reposait en grande partie sur les photographies numériques, et non sur les empreintes digitales, au cours de la période visée par l'évaluation. La vérification des photographies était obligatoire pour tous les passages visés par la biométrie, tandis que la vérification des empreintes digitales était discrétionnaire dans huit grands PDE aéroportuaires dotés de l'équipement prévu dans le cadre du Projet de biométrie pour les résidents temporaires (PBRT). Les agents des services frontaliers (ASF) avaient pour instruction de renvoyer les clients pour vérification des empreintes digitales s'ils avaient des préoccupations relatives à l'identité après une inspection visuelle des photographies biométriques. En conséquence, seulement 4,4 % des passages visés par la biométrie à ces PDE ont fait l'objet d'une vérification biométrique à l'aide des empreintes digitales.

Cependant, la vérification des empreintes digitales aux BIP devient automatisée dans dix aéroports grâce à l'expansion de la biométrie et à l'initiative des BIP. Elle est également mise en place à d'autres PDE sur une base discrétionnaire à l'inspection secondaire, dans le cadre de l'expansion de la biométrie. L'accroissement de la capacité de vérification biométrique aux PDE (en particulier dans le cas de la capacité de VSED) s'appuiera davantage sur les outils

biométriques disponibles. Cette mesure devrait renforcer davantage la gestion de l'identité aux PDE.

Par ailleurs, l'évaluation a permis de constater que bon nombre d'ASF n'étaient pas au courant des directives fonctionnelles liées à la vérification biométrique et qu'ils avaient tendance à apprendre comment vérifier les données biométriques par des méthodes informelles plutôt que dans le cadre d'une formation. De plus, il n'y avait pas de mécanisme d'assurance de la qualité en place pour surveiller leur prise de décisions dans le processus de vérification biométrique. Compte tenu de l'augmentation du nombre de clients qui découlera de l'expansion, il est nécessaire de diffuser des directives adéquates sur la vérification biométrique pour appuyer la prise de décisions efficaces aux PDE.

Recommandation 5 : L'ASFC devrait revoir, renforcer et promouvoir des directives fonctionnelles, des formations et des mécanismes de soutien pour la vérification biométrique.

Inscription des données biométriques : portée et accessibilité des services

Au moment de l'évaluation, la plupart des activités d'inscription de données biométriques étaient effectuées à l'étranger par les centres de réception des demandes de visa (CRDV). Bien que la répartition des CRDV à travers le monde ait été généralement adéquate pour les clients des 29 pays et du territoire assujettis à cette exigence, on a constaté de possibles lacunes sur le plan de la proximité des points de service. Comme l'évaluation n'a pas permis de recueillir des renseignements directs sur l'expérience des clients lors de l'inscription de leurs données biométriques, les défis liés à la portée des services ont été relevés à partir des commentaires formulés par les représentants d'IRCC.

L'expansion de la biométrie a pour effet d'appliquer l'exigence d'inscription aux demandeurs de RT et de RP de tous les pays qui présentent une demande de l'étranger et au Canada. Comme de plus en plus de clients seront assujettis à l'exigence d'inscription des données biométriques, il sera essentiel de mieux comprendre l'expérience des clients, en ce qui a trait à la portée et à l'accessibilité des services.

Recommandation 6 : IRCC devrait mettre en place une stratégie pour mesurer et surveiller la qualité des services à la clientèle en ce qui a trait à l'inscription des données biométriques, en tenant compte des services d'inscription offerts à l'étranger, ainsi que des services qui seront éventuellement fournis au Canada.

Évaluation de la biométrie – Réponse et plan d'action de la direction

Recommandation	Réponse	Mesure	Responsabilité	Date de mise en œuvre
Recommandation 1 IRCC devrait, en consultation avec ses partenaires, revoir et renforcer les directives fonctionnelles et la formation liées à la biométrie et à l'ERI et mettre en place une stratégie d'assurance de la qualité pour surveiller l'utilisation de ces renseignements dans la prise de décisions en matière d'immigration.	IRCC souscrit à la recommandation.			
	Des formations, des directives fonctionnelles et des instructions sur l'exécution de programmes (IEP) efficaces et efficientes sont une priorité absolue pour IRCC. Dans le cadre du récent Projet d'expansion de la biométrie, les formations, les directives fonctionnelles et les IEP existantes ont été revues afin de faire concorder les lignes directrices actuelles avec les changements en cours. Deux mises à jour importantes d'IEP ont été apportées dans le cadre du Projet d'expansion de la biométrie, en plus de plusieurs mises à jour mineures. Un webinaire portant sur l'évaluation et l'interprétation des résultats obtenus auprès des partenaires a également été offert à tous les agents des Opérations en décembre 2018.	Mesure 1A : Élaborer et publier des directives sur les processus et les codes d'immigration des partenaires afin d'aider les agents d'IRCC à mieux comprendre les résultats de l'ERI et à les appliquer de manière cohérente.	Responsable : DGOPI – Division du programme de biométrie (DPB)	T2 2020-2021
	Dans le cadre de ses opérations courantes, IRCC travaille avec ses partenaires du M5 à l'élaboration de meilleures lignes directrices entourant les processus et les codes d'immigration des partenaires, ce qui permettra aux agents de mieux appliquer les résultats de l'échange de renseignements dans leurs activités de traitement.	Mesure 1B : Intégrer aux programmes de formation des agents d'IRCC une formation actualisée sur la collecte des données biométriques et l'échange de renseignements avec les pays du M5.	Responsable DGOPI – DPB	T2 2020-2021
	Dans le cadre de sa mise en œuvre d'une stratégie d'assurance de la qualité, IRCC envisage de surveiller l'utilisation des renseignements par l'entremise de rapports agrégés. Le Ministère étudie aussi des moyens d'obtenir des renseignements propres à chaque cas auprès des bureaux. À l'heure actuelle, IRCC surveille les demandes d'échange de renseignements qui mènent à l'obtention de codes particulièrement graves de la part des partenaires dans le but de s'assurer qu'un contrôle approprié est effectué.	Mesure 1C : Consulter les partenaires concernés et élaborer des options pour mieux suivre et surveiller le recours à l'échange de renseignements.	Responsable : DGOPI – DPB	T2 2020-2021

Recommandation	Réponse	Mesure	Responsabilité	Date de mise en œuvre
Recommandation 2 IRCC devrait identifier et classer en ordre de priorité les problèmes techniques touchant l'équipement de biométrie et d'ERI, ainsi que les systèmes, le réseau et les services de soutien pour les TI, et mettre en place un plan pour régler ces problèmes dans la mesure du possible.	IRCC souscrit à la recommandation. Diverses questions techniques liées à la biométrie et à l'ERI ont été classées par ordre de priorité et traitées dans le cadre du Projet d'expansion de la biométrie. IRCC maintient et met à jour les fonctionnalités techniques actuelles, tout en cherchant à les améliorer de façon proactive dans la mesure du possible. Le Ministère continue également de tirer parti d'initiatives dans d'autres domaines où des améliorations techniques sont en cours et de rechercher des sources de financement pour permettre une refonte plus large des fonctionnalités offertes aux utilisateurs, et plus particulièrement celles qui concernent l'ERI. Tout cela fait partie de la contribution de la DGOPI au vaste processus de hiérarchisation des demandes de changement du Ministère, en vue d'appuyer les efforts du Secteur de la transformation et des solutions numériques (STSN) pour améliorer l'infrastructure de TI de sorte que les requêtes et les activités d'inscription des données biométriques ne nuisent pas au rendement des systèmes ni aux délais de traitement. Certaines activités sont déjà en cours pour élaborer et mettre en œuvre un plan visant à améliorer les fonctionnalités techniques. IRCC, l'ASFC et la GRC se rencontrent régulièrement pour discuter des problèmes liés à la qualité des empreintes digitales et aux délais de requête et de réponse, et ils examinent les spécifications de l'équipement ainsi que les initiatives de formation, afin de réduire les taux d'erreur et le prélèvement d'empreintes de mauvaise qualité. De plus, le RI-Soutien international est en train de mettre à jour les postes de prélèvement de données biométriques (PPDB) par l'ajout de nouveau matériel, en accordant la priorité aux emplacements qui servent aux activités du PBRT.	Continuer de tenir à jour une liste des demandes de changement prioritaires et de contribuer au processus ministériel de hiérarchisation des demandes de changement.	Responsable : DGOPI – DPB Soutien : STSN; Admissibilité : Division de la gestion de l'identité et de l'échange d'information (DGIEI)	T4 2019-2020 et en continu chaque année

Recommandation	Réponse	Mesure	Responsabilité	Date de mise en œuvre
Recommandation 3 IRCC devrait, en collaboration avec l'ASFC et la CISR, mettre en place une stratégie pour améliorer la coordination, l'échange de renseignements et le soutien aux fins de l'utilisation de la biométrie et de l'ERI dans le contexte de l'asile.	IRCC souscrit à la recommandation.			
	Un groupe de travail composé de représentants d'IRCC, de l'ASFC et de la CISR était déjà en place pour relever les défis communs du traitement des demandes d'asile. Ce groupe comprend désormais des représentants de l'équipe d'échange de renseignements du M5 et ses membres discutent régulièrement des façons de faciliter l'échange des renseignements obtenus à l'échelle internationale entre les trois partenaires, tout en respectant nos obligations envers nos partenaires internationaux.	Mesure 3A : En appui au CIADA, élaborer, avec les partenaires, une procédure normalisée de fonctionnement qui établira clairement comment ils pourront mieux opérationnaliser l'échange de renseignements liés à la biométrie et à l'immigration entre eux.	Responsable : DGOPI – Division du programme d'asile (DPA) Soutien : DGOPI – DPB; ASFC – Direction générale du renseignement et de l'exécution de la loi; CISR	T3 2019-2020
	Les trois organisations comptent aussi sur le Conseil de gestion du système d'octroi de l'asile (CGSOA), un comité de surveillance des systèmes d'octroi de l'asile de haut niveau qui permet d'explorer les possibilités d'échange de renseignements. De plus, depuis juillet 2018, IRCC, l'ASFC et la CISR pilotent la version à petite échelle du Centre intégré d'analyse des demandes d'asile (CIADA) pour s'assurer que les renseignements, y compris les résultats obtenus grâce à l'ERI, sont mis à la disposition des décideurs le plus tôt possible dans le processus d'octroi de l'asile. Le CIADA a reçu un financement permanent dans le dernier budget et l'équipe d'échange de renseignements du M5 aidera à former de nouveaux agents cet automne.	Mesure 3B : Donner de la formation aux agents qui seront embauchés dans le cadre de l'expansion du CIADA, ainsi qu'aux agents chargés d'évaluer les nouveaux critères d'inéligibilité des demandes d'asile, afin de leur permettre de mieux comprendre les résultats de l'ERI et de les appliquer de manière uniforme.	Responsable : DGOPI – DPB Soutien : DGOPI – DPA	T3 2019-2020

Recommandation	Réponse	Mesure	Responsabilité	Date de mise en œuvre
Recommandation 4 IRCC devrait élaborer des options pour l'échange de données biométriques sur les candidats à la réinstallation avec le HCR et mettre en œuvre l'option retenue pour renforcer la gestion de l'identité dans le contexte de la réinstallation.	IRCC souscrit à la recommandation. Bien que le processus de demande et de contrôle d'IRCC pour les réfugiés réinstallés soit déjà complet, la capacité d'échanger ou de vérifier les données biométriques provenant du HCR permettrait d'améliorer la gestion de l'identité et l'intégrité du programme. Cependant, il est important de mentionner que les options pour l'échange de renseignements avec le HCR auront d'importantes répercussions sur les ressources.	Mesure 4A : Élaborer un document d'orientation et le soumettre au Comité des politiques d'IRCC afin de présenter des options pour améliorer la gestion de l'identité et l'intégrité par l'échange de renseignements avec le HCR ou la vérification des données biométriques du HCR. Mesure 4B : Mettre en œuvre l'option retenue, sous réserve de l'approbation de la haute direction et de l'obtention du financement.	Responsable 4A : Admissibilité – DGIEI Soutien 4A : Direction générale des affaires des réfugiés (DGAR); Division des opérations de réinstallation du Réseau international (DOR-RI); DGOPI – DPB Responsable 4A : Admissibilité – DGIEI Soutien 4A : Direction générale des affaires des réfugiés (DGAR); Division des opérations de réinstallation du Réseau international (DOR-RI); DGOPI – DPB	T1 2020-2021 T4 2022-23
Recommandation 5 L'ASFC devrait revoir, renforcer et promouvoir des directives fonctionnelles, des formations et des mécanismes de soutien pour la vérification biométrique.	L'ASFC a révisé et bonifié ses directives fonctionnelles, ses formations et ses mécanismes de soutien aux ASF de manière à tenir compte des services biométriques nouveaux et élargis maintenant fournis par l'ASFC dans le cadre du Projet d'expansion de la biométrie, qui remplace le service de vérification des empreintes digitales à l'inspection secondaire introduit par le Projet de biométrie pour les résidents temporaires. La collecte et la vérification des données biométriques ont maintenant été intégrées à la formation initiale des ASF. Les agents actuels et les nouveaux agents disposent du soutien nécessaire pour assurer les services biométriques pour les demandeurs de RT et de RP.	Aucune autre intervention n'est requise de la part de l'ASFC.	Responsable : ASFC – Direction générale des voyageurs Soutien : ASFC – Direction générale des ressources humaines	S. O.

Recommandation	Réponse	Mesure	Responsabilité	Date de mise en œuvre
Recommandation 6 IRCC devrait mettre en place une stratégie pour mesurer et surveiller la qualité des services à la clientèle en ce qui a trait à l'inscription des données biométriques, en tenant compte des services d'inscription offerts à l'étranger, ainsi que des services qui seront éventuellement fournis au Canada.	IRCC souscrit à la recommandation. Le Profil d'information sur le rendement (PIR) terminé en 2017 pour le Projet d'expansion de la biométrie contient un certain nombre d'indicateurs qui visent à évaluer le service à la clientèle et l'expérience client. La DPB s'est engagée envers le Conseil du Trésor à faire rapport sur les indicateurs deux ans après la clôture du projet, lorsqu'elle disposerait de suffisamment de données. Toutefois, la haute direction interne et les ministères partenaires produisent en continu des rapports mensuels qui comprennent des indicateurs pour le service à la clientèle.	Mesure 6A : Évaluer l'expansion de la biométrie à partir des indicateurs établis dans le Profil d'information sur le rendement (PIR) pour le Projet d'expansion de la biométrie.	Responsable : DGOPI – DPB Soutien : Direction générale de l'expérience client; divers partenaires du Projet d'expansion de la biométrie	Deux ans après la clôture du projet (vers le T2 2021-2022) et en continu conformément au PIR

1. Introduction

1.1. Objet de l'évaluation

L'évaluation avait pour objet d'examiner la pertinence et le rendement de l'initiative de biométrie et de l'initiative d'échange de renseignements en matière d'immigration (ERI) entre le Canada et les États-Unis et mettait l'accent sur leurs activités courantes entre 2014 et 2017.

- L'évaluation a été menée conformément aux engagements pris dans le cadre des présentations au Conseil du Trésor et des stratégies de mesure du rendement concernant la biométrie et l'ERI, ainsi qu'aux exigences en matière d'évaluation établies par le Conseil du Trésor dans la Politique sur les résultats de 2016.
- Elle était dirigée par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) et menée en collaboration avec l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) et la Gendarmerie royale du Canada (GRC)¹.

1.2. Profil des initiatives

La biométrie et l'ERI avec les États-Unis sont des mécanismes utilisés dans le contexte de la gestion de l'identité et de la prise de décisions en matière d'immigration pour mieux établir l'identité des étrangers qui cherchent à entrer au Canada et pour obtenir des renseignements autrement inconnus sur les demandeurs afin d'aider à déterminer leur admissibilité.

1.2.1. Biométrie

Les données biométriques actuellement recueillies par le Canada prennent la forme d'une photographie et des empreintes digitales numériques, ainsi que de renseignements biographiques connexes. Plus de 70 pays ont mis en œuvre ou prévoient mettre en œuvre leur propre système de contrôle biométrique dans le cadre de leur programme d'immigration et de leur programme frontalier, y compris les pays partenaires du Canada au sein du Groupe des cinq pour les migrations (M5) : les États-Unis, le Royaume-Uni, l'Australie et la Nouvelle-Zélande.

Au moment de l'évaluation, des données biométriques étaient recueillies auprès des demandeurs d'asile, des personnes expulsées et des candidats à la réinstallation, ainsi que des demandeurs de résidence temporaire (RT) (visa de visiteur et permis de travail et d'études) de 29 pays et d'un territoire visés par l'obligation de visa.

- Le Canada a commencé à recueillir des données biométriques auprès des personnes expulsées et des demandeurs d'asile en 1993.

¹ Les rôles limités de Services partagés Canada (SPC) et de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada (CISR) n'ont pas été examinés dans le cadre de cette évaluation.

- Le Projet de biométrie pour les résidents temporaires (PBRT) a été lancé en 2009. Il a établi l'exigence² et la capacité de recueillir, de stocker, de protéger, de vérifier et de traiter les données biométriques des demandeurs de permis de résident temporaire (RT) (c.-à-d. les demandeurs de visa de visiteur, de permis de travail et de permis d'études) provenant de 29 pays et d'un territoire (30 nationalités)³, et il est devenu pleinement fonctionnel en décembre 2013⁴.
- Le Canada a ensuite commencé, en novembre 2014, à recueillir des données biométriques auprès des candidats à la réinstallation.
- Une fois recueillies, les données biométriques sont soumises au système d'identification en temps réel (ITR) de la GRC afin de déceler les dossiers de criminels connus, d'anciens demandeurs d'asile, de personnes expulsées antérieurement et d'anciens candidats à l'immigration, puis elles sont conservées dans le système d'ITR.
- La photographie numérique est vérifiée pour confirmer l'identité du titulaire du visa à ligne d'inspection primaire (LIP) à tous les points d'entrée (PDE). Au moment de l'évaluation, les empreintes digitales pouvaient être vérifiées, sur une base discrétionnaire, dans le cadre des inspections secondaires (IS) dans huit grands aéroports⁵.

1.2.2. Échange de renseignements en matière d'immigration avec les États-Unis

En 2011, dans le cadre du Plan d'action *Par-delà la frontière*, le Canada et les États-Unis se sont engagés à établir des fonctions automatisées d'échange de renseignements en matière d'immigration afin d'améliorer la prise de décisions relatives à l'immigration et au contrôle frontalier, d'établir et de vérifier l'identité des voyageurs et de procéder au contrôle le plus tôt possible pour renforcer le processus de contrôle des étrangers. Cet engagement a pris forme avec le projet ERI, qui englobait quatre initiatives interreliées : l'échange systématique de renseignements sur l'immigration, l'échange de renseignements sur la réinstallation, l'échange de renseignements sur le renvoi de criminels⁶ et l'échange provisoire de renseignements sur les demandeurs d'asile⁷.

Dans le cadre de l'échange systématique de renseignements sur l'immigration avec les États-Unis, le Canada échange des renseignements en matière d'immigration avec les

² Le *Règlement sur l'immigration et la protection des réfugiés* (RIPR) a instauré l'exigence imposée aux demandeurs de RT provenant de 29 pays et d'un territoire visés par l'obligation de visa de faire inscrire leurs données biométriques. Cette exigence a depuis été révisée, avec l'adoption du volet « Expansion ».

³ Voir l'annexe A pour la liste des 29 pays et du territoire visés par l'initiative de biométrie.

⁴ En 2014, le Bureau du projet de la biométrie a produit, pour le PBRT, un rapport de clôture du projet qui comportait un aperçu du projet, une évaluation du rendement du projet, un exposé des principales leçons apprises et la présentation des données financières finales pour le projet.

⁵ Les huit principaux aéroports ayant la capacité de vérifier les empreintes digitales pendant la phase d'état stable de l'initiative de biométrie étaient les suivants : Halifax, Pierre-Elliott-Trudeau (Montréal), Ottawa, Pearson (Toronto), Winnipeg, Calgary, Edmonton et Vancouver.

⁶ Le volet « Échange de renseignements sur le renvoi de criminels » de l'ERI n'a pas été mis en œuvre et a finalement été retiré de l'initiative d'ERI.

⁷ Le volet « Échange provisoire de renseignements sur les demandeurs d'asile » était de nature temporaire. Il visait à faire passer le volume de données biométriques échangées manuellement sur les demandeurs d'asile présents au Canada à environ 12 000 cas par année à compter de 2013.

États-Unis en utilisant deux types de requêtes : les requêtes de renseignements biométriques et les requêtes de renseignements biographiques.

Au moment de l'évaluation, le Canada envoyait aux États-Unis des requêtes de renseignements biométriques sur les demandeurs de RT, les candidats à la réinstallation et les demandeurs d'asile présents au Canada, ainsi que des requêtes de renseignements biographiques sur tous les étrangers qui présentaient une demande de visa de résident temporaire (y compris les demandeurs de permis d'études ou de travail), de résidence permanente ou de réinstallation de l'étranger.

ERI (données biométriques)

- La mise en place de la fonction d'échange automatisé des renseignements avec les États-Unis à l'aide de requêtes de renseignements biométriques a été achevée en mai 2015. La mise en place de cette fonction dans toutes les missions à l'étranger, dans tous les bureaux au Canada et dans tous les PDE s'est terminée en août 2015.
- Les renseignements biographiques et les renseignements en matière d'immigration ne sont échangés qu'après confirmation de la correspondance des empreintes digitales. S'il y a correspondance, les renseignements en matière d'immigration liés aux inscriptions biométriques antérieures de la personne sont renvoyés par les États-Unis. Ces renseignements peuvent être de nature favorable ou préjudiciable.

ERI (renseignements biographiques)

- L'échange bilatéral de renseignements en matière d'immigration entre le Canada et les États-Unis au moyen de requêtes de renseignements biographiques a commencé en décembre 2013.
- Les renseignements biographiques comprennent le nom, les pseudonymes, la date de naissance, le pays de naissance, la nationalité inscrite sur le passeport, le sexe et le numéro du titre de voyage ou le nom de l'autorité de délivrance.
- Les correspondances potentielles dans les bases de données des États-Unis ne sont renvoyées qu'en présence de renseignements préjudiciables (c'est-à-dire défavorables) sur une personne⁸.

La fonctionnalité de requête entre les États-Unis et le Canada a été mise en place en décembre 2015 et le projet d'ERI a officiellement pris fin en mars 2016. Les éléments en suspens ont alors été reportés dans le Projet d'expansion de la biométrie.

⁸ Les renseignements préjudiciables incluent les décisions défavorables prises en vertu des lois des États-Unis sur l'immigration et la nationalité, ainsi que d'autres renseignements qui peuvent entrer en ligne de compte dans une décision d'interdiction de territoire ou d'irrecevabilité aux termes des lois canadiennes sur l'immigration.

1.2.3. Expansion

En 2017, l'échange systématique de renseignements en matière d'immigration a intégré d'autres partenaires du Groupe des cinq pour les migrations (M5), à commencer par l'Australie (avril 2017) puis la Nouvelle-Zélande (février 2018)⁹.

En 2018, le Canada a commencé à mettre en oeuvre son Projet d'expansion de la biométrie. Les principaux changements apportés à l'initiative de biométrie dans le cadre du volet « Expansion » comprennent les suivants :

- L'application de l'exigence d'inscription des données biométriques à tous les demandeurs de RT (sauf les ressortissants des États-Unis), et aux demandeurs de RP¹⁰;
- Un changement à la fréquence de l'inscription obligatoire des données biométriques pour les demandeurs de RT, qui ne sont plus tenus de faire inscrire leurs données à chaque demande, mais une fois tous les dix ans;
- Un changement à la vérification systématique des empreintes digitales (VSED) aux bornes d'inspection primaire (BIP) de 10 PDE aéroportuaires¹¹;
- L'expansion de la capacité de vérification des empreintes digitales à l'IS dans 11 aéroports et 38 PDE terrestres supplémentaires, sur une base discrétionnaire, au moyen d'un appareil de vérification.

1.2.4. Rôles et responsabilités

IRCC est le ministère responsable des deux initiatives et est chargé de la coordination générale, de la surveillance et de la reddition de comptes entre les partenaires. En ce qui concerne la biométrie, les principales responsabilités comprennent : l'élaboration de politiques, l'interprétation et la mise à jour des règlements, le soutien sur le terrain, la surveillance des mesures de protection de la vie privée et la conduite d'activités d'assurance de la qualité et de lutte contre la fraude. Pour l'ERI, les principales responsabilités comprennent : la gestion des activités d'échange de renseignements et des relations avec les États-Unis, ainsi qu'un soutien centralisé aux partenaires.

- Les agents de migration (AM) d'IRCC à l'étranger recueillent des données biométriques auprès des candidats à la réinstallation et, dans des circonstances exceptionnelles, auprès

⁹ Au moment de l'évaluation, l'échange systématique de renseignements avec le Royaume-Uni devait entrer en vigueur en 2020-2021.

¹⁰ L'imposition de l'exigence d'inscription des données biométriques aux étrangers d'Europe, du Moyen-Orient et d'Afrique le 31 juillet 2018 et à ceux d'Asie et d'Asie-Pacifique le 31 décembre 2018. Au moment de l'évaluation, les clients admissibles présents au Canada étaient temporairement exemptés de l'exigence d'inscription des données biométriques. La capacité d'inscription des données biométriques des clients admissibles au Canada était prévue pour 2019 dans certains bureaux de Service Canada.

¹¹ Ce changement vise les huit principaux PDE aéroportuaires qui ont été équipés dans le cadre du PBRT pour la vérification des empreintes digitales à l'IS, dans le cadre du Projet d'expansion de la biométrie, ainsi que ceux des aéroports de Québec et du centre-ville de Toronto, dans le cadre de leur participation à l'initiative des BIP. Au moment de l'évaluation, la VSED automatisée avait été mise en place à Vancouver (janvier 2019), à Halifax et Québec (février 2019), à Ottawa et au centre-ville de Toronto (mars 2019), ainsi qu'à Edmonton et Calgary (juin 2019). La mise en place dans les autres aéroports (à l'exception de l'aéroport Pearson de Toronto) devait être terminée en 2019.

des demandeurs de RT assujettis à l'exigence d'inscription des données biométriques. Ils utilisent la biométrie et les résultats de l'ERI pour éclairer leur prise de décisions en matière d'immigration pour les demandes présentées par ces groupes de clients.

- Les agents locaux d'IRCC au Canada recueillent des données biométriques auprès des demandeurs d'asile dans le cadre du processus de réception et ils examinent les données biométriques et les résultats de l'échange de renseignements en matière d'immigration pour faciliter la prise de décisions concernant les demandes d'asile au Canada¹².
- IRCC gère également un contrat avec les centres de réception des demandes de visa (CRDV) à l'étranger et un accord avec les Application Support Centres (ASC) aux États-Unis pour recueillir des données biométriques auprès des demandeurs de RT assujettis à l'exigence d'inscription des données biométriques.

L'ASFC est responsable de la vérification des données biométriques aux PDE au Canada. Il s'agit entre autres de l'acquisition et de l'installation d'équipement biométrique aux PDE, la formulation de commentaires pour l'élaboration des exigences dans les politiques, la formation du personnel, ainsi que la surveillance et la production de rapports.

- Les agents des services frontaliers (ASF) vérifient les données biométriques des demandeurs de RT assujettis à l'exigence d'inscription des données biométriques et des réfugiés réinstallés qui arrivent aux PDE. Ils peuvent également recueillir des données biométriques auprès des demandeurs d'asile dans le cadre du processus de réception et examiner les données biométriques et les résultats de l'ERI pour appuyer la prise de décisions concernant les demandes d'asile au Canada¹³.

La Gendarmerie royale du Canada (GRC) est le fournisseur de services responsable de la maintenance et de la surveillance des Services canadiens d'identification criminelle en temps réel (SCICTR), qui incluent le système d'ITR. Les deux initiatives s'appuient sur ces systèmes.

- Les principales responsabilités comprennent : le traitement des relevés d'empreintes digitales et la maintenance des systèmes et interfaces de TI, l'amélioration des systèmes, le stockage des empreintes digitales, ainsi que le recrutement et la formation du personnel chargé des empreintes digitales et des casiers judiciaires.

Services partagés Canada (SPC) fournit l'infrastructure, le réseau et le soutien à la sécurité pour les deux initiatives, et la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada (CISR) utilise les résultats de l'ERI (données biométriques) provenant des États-Unis pour appuyer sa prise de décisions concernant les demandes d'asile au Canada.

1.3. Profil statistique des demandeurs

La présente section contient un profil statistique des demandeurs et des correspondances de renseignements détectées grâce à l'initiative de biométrie et à l'initiative d'ERI entre le

¹² Parfois, les commissionnaires recueillent des données biométriques dans les bureaux locaux d'IRCC.

¹³ Les agents d'application de la loi de l'ASFC au Canada peuvent également examiner les données biométriques et les résultats de l'ERI pour appuyer la prise de décisions concernant les demandes d'asile au Canada.

Canada et les États-Unis. Ce profil est fondé sur l'analyse des données administratives tirées du Système mondial de gestion des cas (SMGC).

1.3.1. Biométrie

Le volume de demandeurs dont les données biométriques ont été inscrites a augmenté chaque année entre 2014 et 2017 pour atteindre un total de 1 283 203 demandeurs, ce qui représente 1 098 103 clients uniques¹⁴.

- 91,7 % du volume correspondait à des demandes de RT, dont 81,6 % étaient des demandeurs de visa de visiteur.
- 89,6 % des demandeurs ont fait inscrire leurs données biométriques à l'étranger dans un CRDV, tandis qu'environ 4 % des demandeurs l'ont fait dans un bureau de migration à l'étranger, 1,5 % dans un ASC aux États-Unis et 4,3 % au Canada dans un bureau local d'IRCC ou à un PDE géré par l'ASFC.
- Les cinq principaux pays de citoyenneté des demandeurs étaient : le Nigéria (11,8 %), le Pakistan (10,2 %), la Jamaïque (9,3 %), l'Iran (8,9 %) et la Colombie (7,7 %).
- Le traitement était incomplet pour 1,1 % du volume de demandeurs dont les données biométriques ont été inscrites, surtout en raison de la mauvaise qualité des empreintes (97,6 %).
- Au cours de cette période, 15,9 % des demandeurs dont les données biométriques ont été inscrites ont été mis en correspondance avec un dossier d'immigration antérieur et 0,1 %, avec un casier judiciaire au Canada.

1.3.2. Échange de renseignements en matière d'immigration avec les États-Unis

Le volume de demandeurs inclus dans le processus d'ERI (données biométriques et renseignements biographiques) avec les États-Unis a également augmenté entre 2014 et 2017¹⁵.

Demandeurs dont les données biométriques ont été inscrites : l'échange de renseignements en matière d'immigration (biométriques et biographiques) est réalisé pour les demandeurs de RT et les candidats à la réinstallation dont les données biométriques ont été inscrites. Seuls les renseignements biométriques liés à l'immigration sont échangés, pour les demandeurs d'asile.

- Volumes d'ERI (données biométriques) : 824 117 demandeurs au cours de la période visée.
 - 88 % du volume correspondait à des demandes de RT.
- Volumes d'ERI (données biographiques) : 1 209 976 demandeurs au cours de la période visée.

¹⁴ Certains clients ont présenté plus d'une demande au cours de cette période.

¹⁵ En 2014, l'ERI n'était que partiellement mis en œuvre et visait principalement des renseignements biographiques.

Demandeurs dont les données biométriques n'ont PAS été inscrites : seuls les renseignements biographiques liés à l'immigration sont échangés, pour les demandeurs dont les données biométriques n'ont pas été inscrites.

- Le volume d'ERI (renseignements biographiques) visait 7 936 349 demandeurs dont les données biométriques n'avaient pas été inscrites au cours de la période visée.

2. Méthodologie

2.1. Portée, orientation et questions de l'évaluation

L'évaluation portait sur la pertinence et le rendement de l'initiative de biométrie (état stable) et de l'initiative d'ERI entre le Canada et les États-Unis. Elle visait à examiner les résultats escomptés associés aux activités courantes des deux initiatives entre 2014 et 2017, lesquelles sont décrites dans leurs modèles logiques respectifs (voir l'annexe B).

- La portée et l'approche de l'évaluation ont été établies au cours d'une phase de planification, en consultation avec les directions générales d'IRCC qui participaient à la gestion et à la mise en œuvre des initiatives, ainsi qu'avec les organismes partenaires : l'ASFC et la GRC.
- En ce qui concerne la biométrie, l'accent a été mis sur la collecte, la recherche de correspondances et la vérification des données biométriques pour les demandeurs de RT assujettis à cette obligation (ressortissants de 29 pays et d'un territoire), les demandeurs d'asile et les candidats à la réinstallation.
- En ce qui concerne l'ERI, l'accent a été mis sur l'échange systématique de renseignements biographiques et biométriques entre le Canada et les États-Unis pour :
 - les demandeurs de RT assujettis à l'exigence d'inscription des données biométriques (ressortissants de 29 pays et d'un territoire), les demandeurs d'asile et les candidats à la réinstallation, pour ce qui est de l'ERI (données biométriques);
 - les demandeurs de RT ou de RP, ainsi que les candidats à la réinstallation, pour ce qui est de l'ERI (renseignements biographiques).
- Les activités d'expansion liées aux initiatives de biométrie et d'ERI n'ont pas été examinées dans le cadre de l'évaluation. Toutefois, certaines considérations visant à éclairer les efforts d'expansion sont présentées.

Les questions d'évaluation sont reproduites ci-dessous.

Pertinence

- 1) Les initiatives de biométrie et d'échange de renseignements en matière d'immigration sont-elles toujours nécessaires?
- 2) Les initiatives de biométrie et d'ERI correspondent-elles aux objectifs et aux priorités d'IRCC, des ministères partenaires et du gouvernement fédéral?

Rendement

- 3) Les politiques, procédures et lignes directrices actuelles relatives à la biométrie et à l'ERI sont-elles cohérentes et comprises par les partenaires de la mise en œuvre (IRCC, ASFC et GRC)?
- 4) La coordination et les communications entre les partenaires de la mise en œuvre (IRCC, ASFC et GRC) sont-elles efficaces?
- 5) [Biométrie] Les points de service pour l'inscription et la collecte des données biométriques offrent-ils une couverture et un accès adéquats aux groupes de clients qui sont tenus de faire inscrire leurs données biométriques?

- 6) [Biométrie] Dans quelle mesure les données et les renseignements biométriques influencent-ils ceux qui prennent des décisions en matière d'immigration et contribuent-ils à renforcer la gestion de l'identité pour la prise de décisions éclairées en matière d'admissibilité?
- 7) [ERI] Dans quelle mesure les données et les renseignements tirés de l'ERI influencent-ils ceux qui prennent des décisions en matière d'immigration et contribuent-ils à renforcer la capacité d'établir et de vérifier l'identité et à détecter les personnes qui peuvent représenter un risque ou une menace pour le Canada ou qui cherchent de mauvaise foi à entrer ou à demeurer au pays?
- 8) [Biométrie] Dans quelle mesure l'initiative de biométrie apporte-t-elle un soutien accru aux enquêtes criminelles?
- 9) Dans quelle mesure les initiatives en matière de biométrie et d'ERI contribuent-elles à faciliter le déplacement et le traitement des personnes (admissibles) qui reviennent au pays?
- 10) Dans quelle mesure les initiatives de biométrie et d'ERI contribuent-elles à renforcer la sécurité et à prévenir les utilisations abusives du système d'immigration du Canada?
- 11) Les initiatives de biométrie et d'ERI fonctionnent-elles de manière efficiente compte tenu de leurs ressources respectives?

2.2. Méthodes de collecte des données

L'évaluation s'est appuyée sur de multiples sources qui ont permis de recueillir des données qualitatives et quantitatives à partir d'un éventail de points de vue d'intervenants. La collecte et l'analyse des données se sont déroulées de juillet 2017 à septembre 2018 et ont été menées principalement à l'interne par la Division de l'évaluation d'IRCC. L'équipe d'évaluation de la GRC a recueilli et analysé ses propres données (examen documentaire, entrevues et données de programme), et l'équipe d'évaluation de l'ASFC a fourni sa propre analyse des données administratives. Ces analyses ont été intégrées au rapport, lorsqu'il y avait lieu.

Éléments de preuve	Description
Examen documentaire	Les documents pertinents du programme ont été examinés afin de recueillir des renseignements généraux et d'obtenir une mise en contexte au sujet des initiatives en matière de biométrie et d'ERI entre le Canada et les États-Unis, ainsi que d'évaluer leur pertinence et leur rendement. Liste partielle des documents examinés : lois et règlements; présentations au Conseil du Trésor; budgets et rapports fédéraux (p. ex. rapports sur les résultats ministériels); évaluations des facteurs relatifs à la vie privée; protocoles d'entente et ententes d'exécution; instructions relatives à l'exécution des programmes; bulletins opérationnels et manuels; autres rapports, analyses et tableaux de bord liés aux initiatives, et documents sur des initiatives semblables dans les pays membres du M5.

Entrevues	Au total, 35 entrevues ont été réalisées auprès de 48 représentants de divers groupes d'intervenants, dont IRCC (21), l'ASFC (2), la GRC (6), la CISR (2) et les partenaires du M5 (4).¹⁶ La liste pour les entrevues a été élaborée en consultation avec les représentants du programme. Afin d'obtenir davantage de contexte, des consultations ont également été menées auprès des agents de biométrie-CRDV, des représentants de Services partagés Canada et de la Direction générale des solutions et de la gestion de l'information d'IRCC et des représentants des Services juridiques d'IRCC.
Analyse de données administratives	Des données administratives d'IRCC, de l'ASFC et de la GRC ont été examinées pour la période visée par l'évaluation (2014 à 2017). • IRCC : des données provenant du SMGC ont été analysées pour examiner les inscriptions de données biométriques, les correspondances de données biométriques avec le système d'ITR et les renseignements biométriques et biographiques sur l'immigration renvoyés par les États-Unis, pour les groupes de demandeurs visés. • ASFC : des données du Système intégré de rapports de gestion (SIRG) ont été analysées afin d'examiner la vérification des photos et des empreintes digitales, pour le PBRT aux PDE terrestres et aéroportuaires. • GRC : des données sur le rendement tirées des SCICTR ont été analysées afin d'examiner les dépôts et requêtes de renseignements sur la criminalité concernant les dossiers d'immigration et de réfugiés.
Sondages	Des sondages en ligne ont été menés auprès d'agents de migration (n=101), de gestionnaires du programme de migration (n=32) et d'agents des services frontaliers (n=194). De plus amples détails sur la méthodologie du sondage sont fournis à l'annexe C.
Visite sur place	Une visite sur place a été effectuée à l'aéroport Pearson afin de mieux comprendre le fonctionnement de l'inscription et de la vérification des données biométriques aux PDE, avec l'ASFC. La visite sur place a permis de passer en revue les activités d'inspection primaire et secondaire, ainsi que d'interroger des ASF et un surintendant. Afin de mieux comprendre les différents contextes aux PDE, des consultations de suivi ont également été menées auprès de représentants des services aux PDE des aéroports de Montréal et d'Edmonton, ainsi qu'auprès de représentants des services frontaliers terrestres de la région des Prairies.

¹⁶ Afin de tenir compte des différents points de vue des groupes responsables de l'exécution des politiques et des programmes dans les contextes des demandeurs de RT, des candidats à la réinstallation et des demandeurs d'asile, des entrevues ont été menées auprès de représentants des groupes suivants à IRCC : Direction générale de l'admissibilité, Direction générale de l'orientation du programme d'immigration, Réseau international, Réseau international, Réseau centralisé, Réseau national (y compris des représentants responsables des examens et des interventions liés au système d'octroi de l'asile), Direction générale des affaires des réfugiés (asile et réinstallation) et Direction générale de l'orientation sur les risques pour l'intégrité.

2.3. Limites et considérations

Dans l'ensemble, les différentes sources de données étaient complémentaires et réduisaient les lacunes en matière d'information, tout en permettant la triangulation des constatations. Cependant, quelques limites et autres considérations doivent être soulevées en ce qui concerne les difficultés entourant l'extraction et d'utilisation des données versées dans le SMGC, les défis entourant la collecte des points de vue des ASF, ainsi que les lacunes dans les données financières¹⁷. Malgré ces problèmes, les résultats ont généralement convergé vers des constatations communes et intégrées. Les stratégies d'atténuation, ainsi que la triangulation des constatations, ont été jugées suffisantes pour s'assurer que les constatations sont fiables et peuvent être utilisées avec confiance.

¹⁷ Voir l'annexe D pour des renseignements détaillés sur ces limites et autres considérations, ainsi que sur les stratégies d'atténuation utilisées pour les pallier.

3. Pertinence

La pertinence de l'initiative de biométrie et de l'initiative d'ERI entre le Canada et les États-Unis a été examinée sous les angles du maintien de leur nécessité, ainsi que de leur correspondance avec les objectifs et les priorités des ministères partenaires et du gouvernement du Canada (GC).

3.1. Besoin continu

Constatation. La biométrie et l'ERI avec les États-Unis sont toujours nécessaires, car ils contribuent à la gestion de l'identité et à l'intégrité du programme et ils renforcent la confiance des partenaires internationaux et du public dans le programme d'immigration du Canada.

L'examen documentaire a mis en lumière la raison d'être de la biométrie et de l'ERI avec les États-Unis et la persistance du besoin.

- **Biométrie.** Le recours à la biométrie découle de la nécessité d'établir l'identité des demandeurs afin de favoriser des décisions plus éclairées et plus exactes dans le but de protéger les Canadiens, de réduire les abus contre les programmes de visas et de réfugiés, d'améliorer la sécurité à la frontière, de faciliter les renvois et d'aider à concentrer les ressources sur les demandes légitimes.
- **ERI.** L'ERI est fortement enraciné dans le Plan d'action *Par-delà la frontière*¹⁸ et il répond à la nécessité de mettre en place des mesures concertées pour gérer les menaces à la sécurité et pour faciliter les échanges commerciaux et les déplacements des personnes légitimes.

Les entrevues ont confirmé que ces initiatives sont toujours nécessaires.

- **Biométrie.** La biométrie revêt une importance cruciale pour la gestion de l'identité (enregistrement d'une identité) et contribue au renforcement de l'intégrité du programme. La biométrie est *la* tendance dans la gestion des migrations internationales. Elle permet de maintenir la confiance des partenaires et du public.
- **ERI.** L'ERI consolide les éléments à l'appui de la prise de décisions en matière d'immigration. Il renforce la confiance des partenaires et le partenariat avec les États-Unis. Il fournit une image plus complète du client, de son identité et des voyages liés à son identité. Enfin, il contribue à améliorer l'intégrité du programme du système d'octroi de l'asile.

L'examen documentaire et les entrevues ont également confirmé une excellente concordance entre l'approche du Canada en matière de biométrie et d'échange de renseignements en matière d'immigration, d'une part, et les initiatives des partenaires du M5, d'autre part.

¹⁸ En février 2011, le Canada et les États-Unis ont lancé le Plan d'action *Par-delà la frontière : Une vision commune de la sécurité du périmètre et de la compétitivité économique*, qui établit la vision d'un partenariat engagé pour améliorer la coopération entre les deux pays dans le but d'accroître la sécurité du périmètre commun du Canada et des États-Unis. Ce document a été suivi en décembre 2011 par le Plan d'action *Par-delà la frontière*, qui annonçait l'engagement selon lequel les deux pays s'échangeraient des renseignements en matière d'immigration de façon automatisée (c.-à-d. le projet d'ERI).

3.2. Concordance avec les priorités du Ministère et du gouvernement

Constatation. La biométrie et l'ERI avec les États-Unis concordent bien avec les objectifs, les priorités et les engagements d'IRCC, de l'ASFC, de la GRC et du gouvernement du Canada.

L'initiative de biométrie et l'initiative d'ERI entre le Canada et les États-Unis concordent avec l'objectif de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* (LIPR), « de protéger la santé et la sécurité publiques et de garantir la sécurité de la société canadienne »¹⁹. Elles correspondent aussi aux mandats des partenaires en ce qui a trait à la sécurité et aux priorités du GC en matière de sécurité et de renforcement des liens transfrontaliers avec les États-Unis.

- IRCC s'emploie à faciliter l'admission légitime de visiteurs, d'immigrants économiques, de membres de la famille parrainés et de personnes qui demandent la protection du Canada, tout en préservant la santé et la sécurité des Canadiens²⁰.
- L'ASFC assure la prestation de services frontaliers intégrés qui appuient les priorités en matière de sécurité nationale et qui facilitent la circulation des personnes et des marchandises à la frontière, et elle fait partie intégrante du portefeuille de la Sécurité publique²¹.
- La GRC joue un rôle clé pour assurer la sécurité des Canadiens. Son mandat consiste entre autres à prévenir le crime et à mener des enquêtes; à contribuer à la sécurité nationale et à offrir un soutien opérationnel aux autres services de police et organismes d'exécution de la loi au Canada et à l'étranger²².
- Les budgets de 2013 à 2015 mentionnent des initiatives liées à la sécurité qui concernent précisément le Plan d'action *Par-delà la frontière* et sa facilitation. Le budget de 2017 tient compte de la nécessité d'accélérer les déplacements et la circulation légitime des personnes et des renseignements à la frontière, ainsi que du besoin de renforcer les liens transfrontaliers avec les États-Unis²³.

Aspects soulevés dans les entrevues :

- Ces initiatives contribuent de différentes manières à instaurer la confiance et à maintenir la frontière ouverte avec les États-Unis, ainsi qu'à renforcer la gestion de l'identité, ce qui est important pour gérer la migration.
- Ces initiatives contribuent positivement à la sécurité internationale et à la confiance des partenaires du M5.
- Les priorités des trois ministères sont complémentaires et fonctionnent ensemble.

¹⁹ Objectifs de la LIPR – Immigration, alinéa 3(1)h).

²⁰ Source : *Rapport sur les résultats ministériels 2017-2018* d'IRCC.

²¹ Source : *Rapport sur les résultats ministériels 2017-2018* de l'ASFC.

²² Source : *Rapport sur les résultats ministériels 2017-2018* de la GRC.

²³ Source : Gouvernement du Canada : *Emplois, croissance et prospérité à long terme, le plan d'action économique de 2013*; *Sur la voie de l'équilibre : Créer des emplois et des opportunités* (budget de 2014); *Un leadership fort : un budget équilibré et un plan axé sur des impôts bas pour favoriser l'emploi, la croissance et la sécurité* (budget de 2015); *Bâtir une classe moyenne forte* (budget de 2016).

Pour IRCC, cependant, l'initiative de biométrie est moins conforme à l'objectif du Ministère d'améliorer les services à la clientèle et l'expérience client, car elle introduit une étape supplémentaire dans le processus de demande. Le Ministère doit trouver un équilibre entre cette priorité et les pressions concurrentes propres à son contexte opérationnel afin de répondre adéquatement aux défis de plus en plus complexes en matière de sécurité²⁴.

²⁴ Source : *Rapport sur les résultats ministériels 2017-2018* d'IRCC.

4. Rendement – Utilisation de la biométrie et de l'ERI avec les États-Unis

Cette section examine le rendement en ce qui concerne l'utilisation de la biométrie et de l'ERI avec les États-Unis à l'appui des contextes décisionnels pertinents pour IRCC, l'ASFC et la GRC.

- IRCC utilise ces renseignements pour éclairer la prise de décisions en matière d'immigration concernant des demandeurs de RT potentiels et des réfugiés réinstallés de l'étranger, tandis que la CISR, avec l'aide d'IRCC et de l'ASFC, utilise ces renseignements pour prendre des décisions concernant des demandes d'asile au Canada.
- L'ASFC utilise également la biométrie pour aider à la vérification de l'identité des voyageurs aux PDE, et la GRC donne accès au système d'ITR aux services de police pour faciliter les enquêtes criminelles au Canada.

Cette section examine également comment l'utilisation de ces outils contribue à la sécurité et à l'intégrité du programme d'immigration du Canada.

4.1. Utilisation de la biométrie dans la prise de décisions en matière d'immigration

Constatation. Les données biométriques ont renforcé la prise de décisions en matière d'immigration en fournissant des renseignements objectifs et fiables pour établir et confirmer l'identité des clients et détecter les risques potentiels. Il y a également des indications selon lesquelles la contribution de la biométrie augmentera à mesure que le nombre d'inscriptions dans le système canadien continuera d'augmenter.

4.1.1. Incidence des correspondances

Les correspondances trouvées dans le système d'ITR de la GRC peuvent révéler des renseignements défavorables ou favorables sur les présences antérieures d'un demandeur au Canada qui peuvent être utilisés pour éclairer l'établissement de la décision en matière d'immigration (admissibilité et éligibilité). Bien que des renseignements défavorables (p. ex. criminalité) puissent révéler des risques ou des menaces potentiels associés à un demandeur, des renseignements positifs (p. ex. une demande de RT accordée dans le passé) peuvent aider à confirmer une identité et fournir la preuve des antécédents de voyage canadien positifs.

L'analyse des données administratives a montré qu'entre 2014 et 2017, le nombre de demandeurs qui ont fait inscrire leurs données biométriques et le nombre de mises en correspondance avec le système de la GRC révélant des antécédents d'immigration ou de criminalité ont augmenté avec le temps.

Tableau 1 : Biométrie – Volume de demandeurs et correspondances renvoyées par le système d'ITR de la GRC

		2014	2015	2016	2017	Total
Type de correspondance	Volume de demandeurs	220 969	265 278	351 931	445 025	1 283 203
Correspondances avec un dossier d'immigration antérieur	Nombre	16 244	38 120	61 220	88 754	204 338
	Pourcentage des demandes	7,4 %	14,4 %	17,4 %	19,9 %	15,9 %
Correspondances avec un casier judiciaire	Nombre	128	163	256	295	842
	Pourcentage des demandes	0,1 %	0,1 %	0,1 %	0,1 %	0,1 %

Source : SMGC 2018

- En tout, plus de 200 000 correspondances révélant des antécédents en matière d'immigration et plus de 800 correspondances révélant des antécédents criminels ont été renvoyées.
- Le nombre de correspondances révélant des antécédents d'immigration antérieurs et le pourcentage de ces correspondances par rapport au nombre de demandeurs ont augmenté chaque année (d'environ 7 % à 20 %).
- Bien que le nombre de correspondances révélant un casier judiciaire a augmenté chaque année, le pourcentage de ces correspondances par rapport au nombre de demandeurs est demeuré à environ 0,1 % tout au long de la période visée.

4.1.2. Contribution à la prise de décisions

Les constatations tirées des entrevues et des sondages soulignent l'importante contribution de la biométrie à la gestion de l'identité et à la prise de décisions en matière d'immigration.

- Les entrevues ont permis de constater de quelles manières les données biométriques :
 - fournissent une preuve objective de l'identité d'une personne, créent un système de dossiers et aident à atténuer les risques relatifs à l'intégrité du programme et des fraudes potentielles;
 - contribuent à la gestion de l'identité, en fournissant une base de référence pour établir l'identité d'une personne, et recèlent un grand potentiel pour le renforcement de la gestion de l'identité, grâce à l'expansion;
 - contribuent à la prise de décisions et à la confirmation de l'identité, apportent une valeur et une crédibilité ajoutées aux renseignements sur le demandeur et accroissent le niveau de confiance dans la prise de décisions.
- La plupart des agents de migration (AM) sondés qui avaient de l'expérience avant l'introduction de la biométrie ont déclaré que ces renseignements leur avaient procuré des avantages accrus. Par exemple²⁵ :

²⁵ L'analyse était basée sur les réponses de 60 AM sondés ayant de l'expérience dans le traitement de demandes impliquant des données biométriques, ainsi que dans le traitement de demandes avant l'introduction de

- 90 % ont indiqué être mieux informés sur l'identité des clients;
- 83 % ont indiqué être mieux informés au sujet des renseignements fournis dans les demandes des clients;
- 88 % ont indiqué une confiance accrue et 92 % ont indiqué une diminution de l'incertitude quant à l'identité des clients;
- 90 % ont indiqué une capacité accrue de détecter les risques ou les menaces associés à l'identité des demandeurs.

4.2. Utilisation de l'ERI avec les États-Unis dans la prise de décisions en matière d'immigration

Constatation. L'ERI avec les États-Unis contribue au renforcement de la prise de décisions en matière d'immigration en donnant accès à un plus vaste système de dossiers pour aider à confirmer l'identité des clients et leurs antécédents de voyage et à détecter les risques potentiels. L'échange de renseignements accroît les avantages de la biométrie en élargissant la base de données probantes pour la prise de décisions.

4.2.1. Incidence des correspondances

L'ERI avec les États-Unis peut renvoyer, à la suite de mises en correspondance, des renseignements préjudiciables qui aident à révéler les menaces ou les risques associés à un demandeur ou des renseignements positifs qui aident à confirmer une identité et qui fournissent la preuve des antécédents de voyage positifs avec un partenaire de confiance.

L'analyse des données administratives a montré qu'entre 2014²⁶ et 2017, le nombre de demandeurs et le nombre de correspondances détectées grâce à l'ERI avec les États-Unis ont généralement augmenté au fil du temps, en particulier dans le cas de l'ERI (données biométriques). (Voir le tableau 2.)

- Le nombre de demandeurs dont les renseignements ont été soumis à l'ERI (données biométriques) a atteint plus de 820 000, et les 327 000 correspondances détectées concernaient environ 40 % de ces demandeurs.
- Le volume d'ERI (renseignements biographiques, pour les demandeurs dont les données biométriques ont été inscrites et les demandeurs dont les données biométriques n'ont pas été inscrites) a atteint plus de 9,1 millions de demandeurs. L'ERI a renvoyé un peu plus de 260 000 correspondances, soit environ 2,9 % du volume²⁷.

l'initiative de biométrie, afin que les répondants puissent comparer leur expérience *avant* et *après* cette initiative. Les résultats étaient similaires pour les agents des services frontaliers (ASF) sondés.

²⁶ En 2014, l'ERI n'était que partiellement mis en œuvre et il visait principalement l'échange de renseignements biographiques.

²⁷ Le taux de correspondances détectées grâce à l'ERI (renseignements biographiques) peut être plus faible en raison du fait que les correspondances potentielles ne sont renvoyées que lorsqu'il existe des données préjudiciables.

Tableau 2 : ERI (données biométriques et renseignements biographiques) avec les États-Unis – Volume de demandeurs et correspondances renvoyées

		2014	2015	2016	2017	Total
ERI (données BIOMÉTRIQUES) – Volume de demandeurs		-	78 703	325 404	420 010	824 117
Correspondances renvoyées	Nombre	-	27 798	124 226	175 093	327 117
	Pourcentage de demandeurs	-	35,3 %	38,2 %	41,7 %	39,7 %
ERI (renseignements BIOGRAPHIQUES) – Volume de demandeurs : demandeurs dont les données biométriques ont été inscrites		219 243	256 576	330 174	403 983	1 209 976
Correspondances trouvées	Nombre	11 552	12 394	16 991	20 988	61 925
	Pourcentage de demandeurs	5,3 %	4,8 %	5,1 %	5,2 %	5,1 %
ERI (renseignements BIOGRAPHIQUES) – Volume de demandeurs : demandeurs dont les données biométriques n'ont PAS été inscrites		1 685 697	1 812 339	2 085 381	2 352 932	7 936 349
Correspondances trouvées	Nombre	39 226	42 963	55 377	65 321	202 887
	Pourcentage de demandeurs	2,3 %	2,4 %	2,7 %	2,8 %	2,6 %

Source : SMGC 2018

4.2.2. Contribution à la prise de décisions

L'ERI avec les États-Unis permet aux preneurs de décisions en matière d'immigration au Canada de vérifier l'identité des demandeurs qui cherchent à venir au Canada dans un vaste système d'enregistrement des rencontres liées à l'immigration avec les voyageurs aux États-Unis, où le volume est beaucoup plus considérable que celui enregistré au Canada.

- Le dépôt biométrique du département de la Sécurité intérieure des États-Unis (Department of Homeland Security [DHS]), appelé Automated Biometric Identification System (IDENT), détient plus de 200 millions d'identités uniques et traite plus de 300 000 opérations biométriques par jour²⁸.

Les constatations tirées des entrevues et du sondage ont mis en évidence les avantages supplémentaires de disposer de l'ERI avec les États-Unis pour la prise de décisions en matière d'immigration (admissibilité et éligibilité) à l'étape de la demande.

- Les entrevues ont permis de noter comment les renseignements renvoyés par les États-Unis dans le cadre de l'ERI :
 - aident à confirmer l'identité du client et les renseignements à son sujet et à découvrir les risques et les possibles fausses déclarations;
 - donnent plus d'assurance aux agents qui prennent les décisions et forment une base pour prédire les comportements futurs;

²⁸ Source : Site Web du DHS : www.dhs.gov/biometrics (Anglais seulement. Consulté le 3 avril 2019.)

- limitent les risques et consolident la base d'éléments considérés pour la prise de décisions.
- La plupart des AM sondés qui avaient de l'expérience avant l'introduction de l'ERI ont rapporté des bénéfices accrus grâce à ces renseignements. Par exemple, grâce à l'ERI (données biométriques)²⁹ :
 - 92 % ont indiqué être mieux en mesure de confirmer l'identité des clients;
 - 88 % ont indiqué être mieux informés au sujet des renseignements fournis dans les demandes des clients;
 - 87 % ont indiqué une confiance accrue et 85 % ont indiqué une diminution de l'incertitude quant à l'identité des clients;
 - 92 % ont indiqué une capacité accrue de détecter les risques ou les menaces associés à l'identité des demandeurs.

4.3. Utilisation de la biométrie et de l'ERI dans le contexte des réfugiés

Constatation. La biométrie et l'ERI avec les États-Unis fournissent des renseignements précieux pour appuyer la gestion de l'identité et la prise de décisions dans le contexte des réfugiés, particulièrement pour le système d'octroi de l'asile au Canada.

4.3.1. Asile au Canada

Les demandeurs d'asile n'ont représenté qu'une faible proportion du volume de demandeurs qui ont fait inscrire leurs données biométriques et qui ont été inclus dans le processus d'ERI entre 2014 et 2017³⁰. Toutefois, l'analyse des données administratives a révélé des taux de correspondance proportionnellement comparables ou supérieurs pour les demandeurs d'asile, tant par rapport à l'information contenue dans le système d'ITR de la GRC qu'aux renseignements échangés avec les États-Unis, comparativement aux taux de correspondance pour les demandeurs de RT assujettis à l'exigence d'inscription des données biométriques.

- Le nombre total de demandeurs d'asile qui ont fait inscrire leurs données biométriques s'élevait à 61 843, ce qui représente 4,8 % de l'ensemble du volume.
 - Environ 16 % des demandeurs d'asile ont été mis en correspondance avec un dossier d'immigration canadien antérieur dans le système d'ITR (de même pour les demandeurs de RT assujettis à l'exigence d'inscription des données biométriques).

²⁹ L'analyse était fondée sur les réponses de 60 AM sondés ayant de l'expérience dans le traitement de demandes comportant un volet de biométrie, ainsi que dans le traitement de demandes avant la mise en œuvre de l'initiative d'ERI entre le Canada et les États-Unis. Les résultats étaient comparables pour l'ERI (renseignements biographiques), avec un pourcentage légèrement inférieur de répondants qui ont indiqué qu'ils étaient mieux en mesure de confirmer l'identité des clients grâce à ces renseignements.

³⁰ La saisie des données biométriques des demandeurs d'asile dans le SMGC a commencé en 2015. L'ASFC a commencé à traiter les demandes d'asile dans le SMGC à l'automne 2015. Elle n'a commencé à utiliser l'ERI qu'à ce moment.

- En tout, 60 204 demandeurs d’asile ont été inclus dans le processus d’ERI (données biométriques) avec les États-Unis. Ils représentaient 7,3 % des demandeurs inclus dans ce volume³¹.

Les entrevues ont mis en évidence l’importante contribution des données biométriques et des renseignements tirés de l’ERI à la prise de décisions sur les demandes d’asile, mais aussi les difficultés liées à leur utilisation.

- La collecte de données biométriques limite les possibilités de demander l’asile dans plusieurs pays, contribuant ainsi à l’intégrité du système d’octroi de l’asile.
- Les données biométriques ont contribué positivement au traitement des demandes d’asile. Elles sont considérées comme un atout pour une prise de décisions efficace.
- L’ERI avec les États-Unis aide à confirmer les détails des demandes et à déterminer si les demandeurs ont présenté des demandes d’asile ou obtenu un statut de personne protégée ailleurs. Il fournit des preuves sur l’identité, ainsi que sur le statut juridique dans un autre pays, les antécédents criminels, l’emploi, les antécédents de voyage, etc.
- Toutefois, certaines difficultés ont également été relevées.
 - On a constaté un manque de coordination, dans le contexte de l’asile. Des défis en ce qui a trait à la communication avec les bureaux locaux d’IRCC et avec la CISR ont également été relevés. On a aussi soulevé des difficultés au chapitre du soutien à ces organismes.
 - Les renseignements tirés de l’ERI et fournis à la CISR n’ont pas de format uniforme et ne sont pas toujours fournis en temps opportun.
 - L’interprétation des codes pour les renseignements préjudiciables renvoyés par les États-Unis pose problème, de même que la limite au nombre de requêtes supplémentaires qui peuvent être faites aux États-Unis.

4.3.2. Réinstallations à partir de l’étranger

Tout comme les demandeurs d’asile, les candidats à la réinstallation ne représentaient qu’une faible proportion du volume de demandeurs qui ont fait inscrire leurs données biométriques et qui ont été inclus dans le processus d’ERI entre 2014 et 2017. Par conséquent, le taux de correspondance était assez faible pour ce groupe de clients.

- Le nombre total de candidats à la réinstallation qui ont fait inscrire leurs données biométriques s’élevait à 44 936, ce qui représente 3,5 % de l’ensemble du volume.
 - 2,3 % des candidats à la réinstallation ont été mis en correspondance avec un dossier d’immigration canadien antérieur dans le système d’ITR.
- En tout, 38 822 candidats à la réinstallation ont été inclus dans le processus d’ERI (données biométriques) avec les États-Unis, ce qui représente 4,7 % des demandeurs inclus dans ce volume.

³¹ Seules les données biométriques sont soumises à l’ERI avec les États-Unis pour les demandeurs d’asile.

Les entrevues ont mis en évidence que, bien qu'ils ne soient peut-être pas aussi utiles que dans le contexte de l'asile, la biométrie et l'ERI avec les États-Unis sont toujours importants dans le contexte de la réinstallation.

- On a besoin des données biométriques des candidats à la réinstallation, car ces derniers n'ont généralement pas de documents d'identité fiables.
- Comme dans le cas des demandeurs d'asile, les données biométriques des candidats à la réinstallation permettent au Canada de respecter ses accords et d'établir un climat de confiance avec les États-Unis.
- Les candidats à la réinstallation étaient généralement considérés comme un groupe de clients à faible risque. Il a été suggéré qu'il ne serait peut-être pas aussi utile d'obtenir leurs données biométriques, parce qu'ils n'ont généralement pas voyagé très souvent au Canada ou aux États-Unis, et que l'échange de renseignements avec le Haut Commissariat des Nations unies pour les réfugiés (HCR) serait plus utile que l'échange de renseignements avec les États-Unis du point de vue de la conception du programme.
- Le Canada et le Haut Commissariat des Nations unies pour les réfugiés (HCR), le plus important organisme d'aiguillage et partenaire clé du Canada en matière de réinstallation, recueillent tous deux des données biométriques auprès des candidats à la réinstallation. Toutefois, IRCC ne vérifie pas ces données biométriques.

4.4. Utilisation de la biométrie pour la vérification aux PDE

Constatation. L'approche de la vérification biométrique reposait en grande partie sur les photographies numériques, plutôt que sur les empreintes digitales, au cours de la période visée par l'évaluation. Cependant, l'expansion de la biométrie augmentera la capacité de vérification des empreintes digitales, notamment grâce à l'automatisation de la vérification des empreintes digitales aux bornes d'inspection primaire dans plusieurs grands aéroports. Cela permettra de tirer davantage parti des outils biométriques disponibles aux PDE.

Les ASF vérifient les données biométriques aux PDE afin de mieux s'assurer que la personne à qui l'entrée au Canada est accordée est la même personne à qui un visa a été délivré à l'étranger³².

Au moment de l'évaluation, huit grands PDE aéroportuaires étaient équipés, dans le cadre du PBRT, pour la vérification des photographies et des empreintes digitales à Halifax, Montréal, Ottawa, Toronto, Winnipeg, Calgary, Edmonton et Vancouver. Les autres PDE aéroportuaires et terrestres n'étaient équipés que pour la vérification des photographies.

- La vérification des photographies était obligatoire pour tous les passages assujettis à la biométrie, tandis que la vérification des empreintes digitales était discrétionnaire dans les huit aéroports équipés dans le cadre du PBRT. Conformément aux instructions de l'ASFC, les ASF devaient vérifier les empreintes digitales s'ils avaient des préoccupations relatives à l'identité après une inspection visuelle des photographies biométriques.

³² Source : Stratégie de mesure du rendement pour le PBRT (2013) et documents fondamentaux.

- Les ASF comparent d’abord visuellement la photographie biométrique à la personne à la LIP. Si les deux ne correspondent pas, les ASF envoient la personne à l’IS pour la vérification des empreintes digitales.
- Cependant, les constatations issues de la visite sur place suggèrent que les gens étaient rarement envoyés à l’IS à cette fin.
- Au cours de la période considérée, des instructions ont été données pour la vérification obligatoire des empreintes digitales de certains groupes de réfugiés réinstallés assujettis (en particulier les réfugiés syriens)³³. À la lumière d’un examen des données administratives, on estime que ces groupes de clients représentent environ la moitié des clients pour lesquels les empreintes digitales ont été vérifiées au cours de la période visée.

L’analyse des données administratives a montré que les ASF aux PDE, conformément aux instructions données sur le terrain, ont généralement utilisé leur pouvoir discrétionnaire pour ne pas vérifier des empreintes digitales entre 2014 et 2017³⁴.

- On a compté 695 514 passages assujettis à la biométrie dans les huit aéroports équipés pour la vérification des empreintes digitales. De ce nombre, seulement 4,4 % ont fait l’objet d’une vérification biométrique au moyen des empreintes digitales, tandis que presque tous (99,4 %) ont fait l’objet d’une vérification biométrique au moyen de photographies³⁵.
- La plupart des vérifications des empreintes digitales ont été réalisées aux aéroports Pearson (68,3 %) et Pierre-Elilot-Trudeau (Montréal) (29,8 %).

Pour les autres PDE (équipés pour vérifier les photographies seulement), on a compté 114 153 passages assujettis à la biométrie, et presque toutes (97,6 %) les vérifications ont été réalisées de manière biométrique, à l’aide de photographies³⁶.

Comme indiqué précédemment, la vérification des empreintes digitales aux BIP est en cours d’automatisation dans dix aéroports grâce à l’initiative d’expansion de la biométrie et l’initiative des BIP. Elle est également déployée à d’autres PDE sur une base discrétionnaire dans le cadre de l’expansion de la biométrie.

La biométrie, comme celle qui permet la gestion des empreintes digitales et des photographies, peut être utilisée pour vérifier l’identité d’une personne de façon unique et fiable. Bien que les photographies numériques, entrées dans le SMGC pour les clients qui ont fait inscrire leurs données biométriques, offrent une source de données supplémentaires et fiables pour aider à vérifier l’identité, les empreintes digitales constituent un moyen plus objectif d’y parvenir. L’accroissement de la capacité de vérification biométrique aux PDE (en

³³ Source : ASFC (2015). PBRT – Bulletin d’information de quart de travail sur la vérification des empreintes digitales des réfugiés à l’étranger.

³⁴ Cette analyse est basée sur les données de 2018 obtenues auprès de l’ASFC au sujet des passages assujettis à la biométrie aux PDE aéroportuaires et terrestres.

³⁵ Au total, 30 338 passages assujettis à la biométrie ont été vérifiés au moyen d’empreintes digitales et 691 101 l’ont été au moyen de photographies, dans les huit principaux PDE aéroportuaires.

³⁶ Au total, 111 378 passages assujettis à la biométrie ont été vérifiés au moyen de photographies, aux autres PDE.

particulier dans le cas de la capacité de VSED) s'appuiera davantage sur les outils biométriques disponibles. Cela devrait renforcer encore la gestion de l'identité aux PDE.

4.5. Utilisation de la biométrie à l'appui des enquêtes criminelles

Constatation. Il y a des indications selon lesquelles la biométrie a aidé les services de police au Canada en leur donnant accès à des renseignements supplémentaires sur l'immigration et sur les réfugiés à l'appui des enquêtes criminelles et de l'identification des personnes.

Les renseignements biométriques provenant du système d'ITR sont utilisés par les SCICTR de la GRC. L'analyse des données administratives a montré que les SCICTR ont reçu près de 2 millions de dépôts et requêtes de renseignements de 1 500 services de police entre 2014 et 2017³⁷.

- De ce nombre, environ 1,17 % des cas ont été mis en correspondance avec un dossier de données biométriques de résident temporaire ou de demandeur du statut de réfugié (DBRT/REF).
 - En moyenne, 85 % des correspondances du DBRT/REF avec les renseignements des SCICTR concernaient des réfugiés, et 15 % concernaient des demandeurs de RT.
 - En tout, 72 % étaient des transmissions d'empreintes digitales liées à des arrestations ou à des mises en accusation et 28 % étaient des requêtes visant à tenter d'identifier une personne.

Les entrevues ont mis en lumière la façon dont la biométrie a permis d'accroître le soutien aux enquêtes criminelles au Canada en permettant l'identification des personnes et en fournissant aux enquêteurs sur le terrain des renseignements supplémentaires sur leur identité et leur statut.

4.6. Contribution à la sécurité et à l'intégrité du programme

Constatation. La biométrie et l'ERI avec les États-Unis ont contribué à renforcer la sécurité et à prévenir les abus du système d'immigration du Canada, surtout à l'étape de la demande, en fournissant des renseignements fiables sur les risques potentiels associés aux clients en matière de criminalité, de sécurité et d'immigration pour aider à appuyer les refus dans la prise de décisions en matière d'immigration.

La biométrie et l'ERI entre le Canada et les États-Unis donnent accès à des renseignements importants liés à l'immigration, à la criminalité et à la sécurité, qui peuvent être utilisés par les agents pour aider à détecter les risques associés aux personnes, et éventuellement appuyer les refus, si les agents le jugent approprié.

L'analyse des données administratives a révélé que la biométrie a permis d'obtenir des renseignements préjudiciables sur un certain nombre de demandeurs, et que certains demandeurs ont finalement été refusés.

³⁷ Cette analyse était basée sur les données de programmes obtenues de la GRC en 2018 pour les dépôts et requêtes de renseignements auprès des SCICTR.

- **Biométrie.** Environ 41 % des demandeurs pour lesquels des correspondances ont été détectées et qui avaient des antécédents en matière d'immigration et environ 60 % des demandeurs pour lesquels des correspondances ont été détectées et qui avaient des antécédents criminels au Canada ont vu leur demande rejetée.

La plupart des gestionnaires du programme de migration (GPM), des AM et des ASF sondés ont indiqué que la biométrie et l'ERI avec les États-Unis contribuent à : détecter les personnes qui peuvent représenter un risque ou une menace pour le Canada; détecter les abus ou la fraude dans le système d'immigration du Canada, et améliorer la sécurité du Canada. (Voir les résultats détaillés de ces sondages à l'annexe E.) Ces résultats ont également suggéré que l'obligation de faire inscrire les données biométriques peut avoir un effet dissuasif sur ceux qui veulent commettre des fraudes ou des abus dans le système d'immigration du Canada.

5. Rendement – Mise en œuvre des initiatives

La présente section examine le rendement par rapport à divers aspects de la mise en œuvre de la biométrie et des initiatives entre le Canada et les États-Unis, notamment : l'efficacité des politiques, des procédures et des lignes directrices; la communication et la coordination; la couverture des services d'inscription des données biométriques; la capacité d'inscrire, d'utiliser et de vérifier les données biométriques; la capacité d'utiliser l'ERI, et l'utilisation des ressources.

5.1. Efficacité des politiques, procédures et lignes directrices

5.1.1. Pouvoirs légaux, mesures de protection de la vie privée et assurance de la qualité

Constatation. Les pouvoirs légaux et les mesures de protection de la vie privée nécessaires sont en place pour appuyer efficacement les initiatives. Bien que diverses mesures relatives à l'assurance de la qualité soient également en place, notamment en ce qui concerne la protection de la vie privée, il semble y avoir des lacunes par rapport à l'assurance de la qualité en matière de prise de décisions.

Pouvoirs légaux et mesures de protection de la vie privée : L'examen documentaire et les constatations tirées des entrevues ont confirmé que les pouvoirs légaux, les mécanismes d'échange de renseignements et les mesures de protection de la vie privée sur lesquels s'appuient la collecte et l'utilisation des données biométriques et l'échange de renseignements en matière d'immigration avec les États-Unis sont en place et sont généralement considérés comme étant suffisants et efficaces.

- Les pouvoirs légaux émanent de la LIPR³⁸ et du *Règlement sur l'immigration et la protection des réfugiés (RIPR)*³⁹.
- Divers accords, arrangements ou protocoles d'entente (PE) avec les États-Unis et d'autres ministères établissent les paramètres entourant les types de renseignements qui peuvent être échangés et la façon dont ils sont échangés.
 - Plus précisément, le Traité Canada–États-Unis sur l'échange de renseignements en matière d'immigration⁴⁰ est juridiquement contraignant, tandis que la Déclaration

³⁸ L'exigence de produire des preuves pertinentes aux fins d'examen à l'appui d'une demande, y compris des photographies et des empreintes digitales, est énoncée dans la LIPR. Source : LIPR, Partie 1 (*Immigration au Canada*), section 2 (*Contrôle*), article 16(1) et alinéa 16(2)a).

³⁹ Le RIPR établit les étrangers et les types de demandes auxquels s'appliquent l'exigence d'inscription des données biométriques et les exemptions et procédures connexes. Source : RIPR, Partie 2 (*Règles d'application générale*), section 2.1 (*Collecte et vérification de renseignements biométriques*), article 12.1. Au moment de l'évaluation, le Règlement avait été mis à jour et des articles avaient été ajoutés pour tenir compte des changements liés à l'expansion.

⁴⁰ Le Traité sur l'échange de renseignements en matière d'immigration permet au Canada et aux États-Unis d'échanger systématiquement des renseignements sur des ressortissants de pays tiers qui demandent un visa ou un permis de voyage dans l'un ou l'autre des deux pays. Le Traité met de l'avant un autre outil d'échange systématique et régulier d'information sur les demandeurs d'asile au Canada ou aux États-Unis, qui est déjà utilisé au cas par cas en vertu d'une entente conclue entre les deux pays. Source : ARCHIVÉ – Document d'information – Traité sur l'échange de renseignements en matière d'immigration –

d'entente mutuelle sur l'échange d'information sur l'échange de renseignements⁴¹ signée par le Canada et les États-Unis ne l'est pas.

- Diverses évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) ont été menées en relation avec les initiatives, et des procédures sont en place pour traiter toute question relative à la protection de la vie privée. Certains contrôles pour la protection de la vie privée ont été intégrés aux systèmes dès leur conception (p. ex. SMGC).
 - Alors que le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada (CPVP) est généralement satisfait de la protection de la vie privée dans le cadre de ces initiatives, certaines préoccupations subsistent quant à la conservation à long terme et à l'utilisation secondaire des empreintes digitales des demandeurs de RT par les services de police, ainsi qu'à l'absence d'un mécanisme de plainte directe qui permettrait aux clients de signaler les atteintes présumées à leur vie privée dans les CRDV⁴².

Assurance de la qualité. Les entrevues, l'examen documentaire et les constatations tirées des sondages ont montré que même si certaines mesures d'assurance de la qualité (AQ) sont prises en relation avec les initiatives, il subsiste des lacunes du côté d'IRCC et de l'ASFC.

- Des contrôles de qualité sont intégrés dans les systèmes de TI sur lesquels les initiatives s'appuient, comme le SMGC.
- Les entrevues ont laissé entendre que le travail d'AQ effectué par IRCC est réparti dans l'ensemble du Ministère, et qu'une grande partie de ce travail a trait à la protection de la vie privée. Le Réseau centralisé (RC), le Réseau international (RI) et la Direction générale des solutions et de la gestion de l'information (DGSGI) ont leurs propres pratiques d'AQ qui touchent certains aspects des deux initiatives, mais pas tous.
- Biométrie. Le RI d'IRCC surveille les activités du CRDV, y compris l'inscription des données biométriques⁴³, et le RC entreprend diverses activités, y compris l'AQ entourant la transmission et la collecte des données biométriques, le fonctionnement de

www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/nouvelles/archives/documents-information-2012/traite-echange-renseignements-matiere-immigration.html (consulté le 3 avril 2019).

⁴¹ S'appuyant sur la *Déclaration sur la frontière intelligente* signée en décembre 2001, la *Déclaration d'entente mutuelle* (DEM) permet l'échange de renseignements au cas par cas entre le Canada et les États-Unis, conformément à leurs lois nationales. Elle comprend également une annexe concernant l'échange de renseignements sur les demandes d'asile, signée en août 2003. Sources : *Entente sur l'échange d'information entre Citoyenneté et Immigration Canada, le Service d'immigration et de naturalisation des ÉTATS-UNIS et le département d'État des ÉTATS-UNIS* – <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/mandat/politiques-directives-operationnelles-ententes-accords/ententes/declaration-entente-echange-information/savoir.html> et document d'information : *Entente entre le Canada et les États-Unis concernant l'échange de renseignements sur les demandes d'asile* – www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/mandat/politiques-directives-operationnelles-ententes-accords/ententes/declaration-entente-echange-information/document-information.html (consulté le 3 avril 2019).

⁴² Source : Correspondance entre le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada et Citoyenneté et Immigration Canada (maintenant Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada).

⁴³ Le RI d'IRCC surveille les activités des CRDV dans le cadre de leur gestion du contrat avec les CRDV et un réseau d'agents de prélèvement de données biométriques dans les CRDV (APDBC) régionaux vient appuyer ces activités de surveillance.

l'équipement et le nombre d'avis de l'Unité d'évaluation biométrique (UEB)⁴⁴. La GRC a également des pratiques d'AQ en place pour l'utilisation, le stockage et l'échange de renseignements biométriques. Ces pratiques sont conformes aux engagements pris dans son entente sur les niveaux de service (ENS)⁴⁵.

- ERI avec les États-Unis. La Direction générale de l'orientation du programme d'immigration d'IRCC réalise une AQ sur la façon dont les agents traitent les indicateurs préjudiciables graves pour s'assurer que les processus et les étapes du contrôle de sécurité sont suivis. Il a également été noté, dans les entrevues, qu'IRCC a procédé à quelques démarches d'AQ liées à la conservation des empreintes digitales, ainsi qu'une vérification manuelle des résultats de l'échange automatique⁴⁶.
- Prise de décisions. Bien qu'il n'y ait pas d'exigence précise, très peu de GPM sondés ont déclaré avoir mené des démarches d'AQ impliquant l'utilisation de données biométriques et de renseignements tirés de l'ERI dans la prise de décisions au cours de la dernière année. Les constatations tirées de la visite sur place et des entrevues ont également suggéré que l'ASFC ne fait pas d'AQ par rapport à la vérification biométrique aux PDE.

Ainsi, les mesures d'AQ en place se concentrent davantage sur la protection de la vie privée, les systèmes et l'inscription des données biométriques, et moins sur l'ERI avec les États-Unis ou l'utilisation de la biométrie et de l'ERI dans le contexte de la prise de décisions à l'étranger ou aux PDE.

5.1.2. Directives fonctionnelles et formations

Constatation. Bien que des lignes directrices sur l'exécution des programmes sont en place pour appuyer les initiatives, IRCC et l'ASFC ont des défis relatifs aux directives fonctionnelles, et les agents ont tendance à apprendre à travailler avec la biométrie et l'ERI Canada–États-Unis au moyen de méthodes informelles plutôt qu'en s'appuyant sur des formations formelles.

Directives fonctionnelles. L'examen documentaire, les entrevues et les constatations tirées des sondages ont révélé que l'efficacité des directives fonctionnelles et des formations variait d'un ministère à l'autre et ont fait ressortir certains problèmes à IRCC et à l'ASFC.

- IRCC dispose de divers outils, comme un manuel de biométrie, un guide du SCIBI, des instructions relatives à l'exécution des programmes (IEP) et des Bulletins opérationnels

⁴⁴ L'UEB est responsable de l'analyse des résultats des vérifications biométriques lorsque les empreintes digitales d'un demandeur correspondent à celles d'un casier judiciaire ou à celles d'une personne expulsée antérieurement selon les données du Centre d'information de la police canadienne (CIPC) de la GRC, et elle donne un avis aux agents de migration à l'étranger sur l'inadmissibilité de la personne aux termes de la LIPR.

⁴⁵ Des tableaux de bord et d'autres analyses liés à la mauvaise qualité des empreintes, à l'application des codes d'exemption et aux délais de réponse de la GRC sont également produits par IRCC.

⁴⁶ L'examen documentaire suggère qu'une AQ devrait avoir lieu pour l'ERI en relation avec certains éléments, comme la conservation des données, la manière dont les données sont divulguées, la mesure dans laquelle les données sont marquées comme reçues, ainsi que les quotas de demandes de requêtes. Sources : *Arrangement de mise en œuvre entre le ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration du Canada, l'Agence des services frontaliers du Canada, et le département d'État et le département de la Sécurité intérieure des États-Unis concernant l'échange de renseignements biographiques* et document de concept des opérations concernant l'ERI (données biométriques) entre le Canada et les États-Unis.

(BO) traitant de la biométrie et de l'ERI. La Boîte aux lettres de la DGOPI ainsi que l'Unité de soutien opérationnel pour la biométrie (USOB) et l'Unité centrale d'échange des renseignements (UCER) du RC fournissent également un appui.

- Environ la moitié des AM sondés ont indiqué que les directives fonctionnelles relatives à la biométrie (49 %) et à l'ERI (53 %) n'étaient pas faciles à trouver.
- Parmi ceux qui avaient consulté les directives fonctionnelles :
 - certains étaient d'avis que les politiques et les procédures relatives à la biométrie (40 %) et à l'ERI (36 %) n'étaient pas claires;
 - certains estimaient également que les directives fonctionnelles concernant la biométrie (36 %) et l'ERI (36 %) n'étaient pas utiles à la prise de décisions en matière d'immigration.
- L'ASFC dispose de BO et d'instructions sur la biométrie propres à la LIPR, à des PDE ou à certains emplacements. Elle propose aussi du matériel de formation en ligne au sujet de la vérification biométrique et l'ERI systématique (données biométriques). Il y a aussi des IEP sur l'ERI, mais il a été souligné qu'elles ne s'appliquent pas toujours au contexte de l'ASFC.
 - Les constatations tirées des sondages ont montré que de nombreux ASF n'étaient pas au courant des directives fonctionnelles liées à la vérification biométrique (81 %).
 - Les constatations tirées des entrevues étaient cohérentes, et elles ont permis d'établir que les membres du personnel des PDE ont des incertitudes au sujet des politiques et des procédures qui les guident, ainsi qu'au sujet des règles et des exceptions concernant les groupes de clients dont on doit recueillir les données biométriques⁴⁷.
- La GRC a des politiques et des procédures en place pour encadrer le traitement des données biométriques, comme des procédures normalisées de fonctionnement (PNF), des processus opérationnels et des ENS.
 - Bien que les entrevues aient indiqué que les politiques et procédures relatives à la biométrie qui sont en place pour appuyer le personnel de la GRC ne sont pas propres à l'initiative⁴⁸, elles étaient jugées claires et efficaces.

Formation. Les constatations tirées des entrevues et des sondages suggèrent que, bien qu'il y ait une certaine formation officielle, les agents d'IRCC et de l'ASFC ont tendance à apprendre par des moyens informels. La GRC offre des formations générales, ainsi que des formations propres à l'initiative de biométrie.

- Apprentissage et formation à IRCC

⁴⁷ Une fois la collecte des données terminée aux fins de l'évaluation, l'ASFC a mis à jour ses directives fonctionnelles, dans ses bulletins opérationnels, ses séances d'information par quart et son *Guide du programme de biométrie*, en vue de la mise en œuvre de services biométriques élargis aux PDE dans le cadre du Projet d'expansion de la biométrie. Toutefois, les résultats de ces efforts n'ont pu être évalués aux fins de la présente évaluation.

⁴⁸ Les entrevues ont fait ressortir que les politiques et les procédures relatives à la biométrie de la GRC ont une portée plus vaste et qu'elles fournissent des directives au sujet des données biométriques conservées dans le dépôt national. On y retrouve aussi des directives entourant la collecte des données biométriques des Canadiens.

- La plupart des AM sondés ont indiqué avoir appris à utiliser la biométrie (80 %) et l'ERI (85 %) dans leur prise de décisions en matière d'immigration par l'entremise de formations informelles ou de démonstrations par des pairs.
 - Seul un faible pourcentage d'entre eux ont indiqué qu'ils avaient suivi une formation formelle (18 % pour la biométrie et 10 % pour l'ERI).
- Plusieurs GPM sondés ont indiqué que les AM dans leur bureau de migration avaient besoin de plus de formation formelle sur l'utilisation des données biométriques (63 %) et des résultats de l'ERI (81 %) pour la prise de décisions en matière d'immigration.
- Les opinions étaient partagées dans les entrevues quant à la qualité de la formation d'IRCC. Certaines améliorations ont été suggérées : adapter plus rapidement la formation en fonction des mises à jour pour s'assurer que les changements sont communiqués et offrir de la formation plus régulière aux GPM et au personnel de service temporaire.
- Apprentissage et formation à l'ASFC
 - De nombreux ASF interrogés ont indiqué qu'ils avaient appris à vérifier les données biométriques (70 %) par l'entremise de formations informelles ou de démonstrations par des pairs.
 - Seul un faible pourcentage d'entre eux ont indiqué qu'ils avaient appris par l'entremise d'une formation formelle (23 %).
 - Les constatations tirées des entrevues ont suggéré qu'il y a des défis relatifs à la formation actuelle et qu'elle pourrait être conçue davantage pour répondre aux besoins d'IRCC qu'à ceux de l'ASFC⁴⁹.
- Apprentissage et formation à la GRC
 - Une formation portant précisément sur l'initiative est offerte et donnée chaque fois qu'il y a une mise à jour.
 - La formation générale des agents en tant que fournisseurs de service comprend la formation de base, l'encadrement et le mentorat en ce qui concerne l'infrastructure pour les empreintes digitales.

5.2. Communication et coordination

Constatation. Bien qu'il existe des mécanismes formels et informels pour appuyer la communication et la coordination entourant l'initiative de biométrie et l'initiative d'ERI entre le Canada et les États-Unis, il y a des indications selon lesquelles ces mécanismes ne sont pas toujours efficaces, particulièrement dans le contexte de l'asile.

L'examen documentaire et les entrevues ont montré qu'il existe des mécanismes de communication et de coordination liés aux initiatives.

⁴⁹ Une fois la collecte des données terminée pour l'évaluation, l'ASFC a mis à jour sa formation, entre autres en créant des vidéos sur la vérification et l'inscription des données biométriques et en mettant à jour un cours en ligne sur le contrôle secondaire et l'historique des passages, en vue de la mise en place des services biométriques élargis aux PDE dans le cadre du Projet d'expansion de la biométrie. Toutefois, les résultats de ces efforts n'ont pu être évalués aux fins de la présente évaluation.

- Pour la biométrie, on retrouve par exemple des comités supérieurs d'examen, le comité de gestion opérationnelle des données biométriques et des réunions spéciales avec les partenaires des autres ministères.
 - Cependant, il a été noté que certains mécanismes ont été mis en place en soutien au PBRT, et qu'au moment de l'évaluation, il s'agissait principalement de soutenir les travaux liés à l'expansion plutôt que les activités courantes.
- Pour l'ERI avec les États-Unis, on retrouve par exemple un comité consultatif et un comité de consultation mixte avec les ministères partenaires, un comité des opérations avec les États-Unis et des réunions régulières avec le M5.

Bien qu'aucune lacune n'ait été relevée lors des entrevues concernant la coordination et la communication en ce qui a trait à la GRC, plusieurs lacunes ont été soulignées dans les cas d'IRCC et de l'ASFC.

- Dans le cas d'IRCC, il a notamment été indiqué qu'il existe bien une gouvernance, mais que les responsabilités de gestion ne sont pas toujours claires. Le responsable technique est la DGOPI, mais cette direction générale subit un fort roulement.
 - Les commentaires portent à croire que le travail se fait en vase clos, que les changements et les mises à jour ne sont pas bien communiqués et qu'il y a des difficultés liées au contexte de l'asile.
- Dans le cas de l'ASFC, les commentaires portent à croire qu'il n'y a ni mécanisme de gouvernance encadrant l'ERI ni mécanisme formel de communication ou de coordination lié à la biométrie au sein de l'ASFC. Il n'y aurait que des mécanismes ponctuels.
 - Il a été noté que la coordination et la communication ne sont pas efficaces, en particulier au niveau de la haute direction.

Les constatations tirées des sondages ont révélé que les bureaux de migration à l'étranger se fient davantage aux pistes de discussion informelles pour aborder les enjeux et les questions liés à l'utilisation des données biométriques et à l'ERI dans le traitement des demandes, et qu'il faut des pistes de discussion plus formelles avec l'AC d'IRCC. De plus, les répondants estimaient souvent que les pistes de discussion au sein de leur bureau de migration étaient plus efficaces que celles avec l'AC d'IRCC. Voir l'annexe F pour des informations détaillées sur les résultats de ces sondages.

5.3. Couverture des services d'inscription des données biométriques à l'étranger

Constatation. La répartition des CRDV à travers le monde pour les services d'inscription des données biométriques est généralement adéquate pour les clients qui fournissent leurs données biométriques à l'étranger. Cependant, il semble y avoir des défis liés à la proximité des points de service des CRDV pour les clients.

L'analyse des données administratives a montré que la plupart des collectes de données biométriques réalisées entre 2014 et 2017 ont eu lieu à l'étranger, et surtout dans les CRDV,

pour les demandeurs de RT assujettis à l'exigence d'inscription des données biométriques⁵⁰. Par conséquent, l'évaluation a porté en grande partie sur la portée des services par rapport aux CRDV.

- L'examen documentaire a montré qu'entre 129 et 136 CRDV ont couvert entre 94 et 96 pays pendant la période couverte par l'évaluation⁵¹. Toutefois, dix pays et un territoire dont les ressortissants étaient assujettis à l'exigence d'inscription des données biométriques n'avaient pas de CRDV.
 - Les entrevues et l'examen documentaire ont permis de relever certains facteurs qui ont influé sur le choix des emplacements des CRDV, notamment le nombre de demandes, la sécurité et les considérations d'ordre diplomatique.
- En général, les entrevues ont indiqué que la couverture a été adéquate. Aussi, l'analyse des données administratives a montré que 81,4 % des demandeurs de RT qui étaient assujettis à l'exigence d'inscription des données biométriques et qui avaient fait inscrire leurs données biométriques dans un CRDV avaient pu le faire dans leur pays de résidence.
- Cependant, les constatations tirées du sondage auprès des gestionnaires du programme de migration (GPM) suggèrent qu'il pourrait y avoir des lacunes.
 - Ainsi, 67 % des GPM sondés (à l'extérieur des États-Unis) ont indiqué que le CRDV ou les CRDV de leur territoire ne fournissaient pas une couverture et un accès adéquats aux clients.
 - Aussi, 77 % des GPM sondés (à l'extérieur des États-Unis) ont indiqué avoir entendu parler de plaintes concernant l'inscription des données biométriques⁵²; de ce nombre, 60 % ont dit avoir entendu parler de plaintes concernant la proximité des points de service aux clients.

Ainsi, bien qu'il y avait des CRDV dans de nombreux pays pour procéder à l'inscription des données biométriques au cours de la période visée par l'évaluation, leur proximité n'a pas toujours été idéale, pour les clients.

5.4. Capacité d'inscription et d'utilisation de la biométrie à l'étranger

La plupart des inscriptions de données biométriques se sont déroulées à l'étranger au cours de la période visée par le rapport. De même, la plupart des demandes impliquant la biométrie (environ 94 %) ont été traitées à l'étranger. Par conséquent, l'analyse a surtout porté sur la

⁵⁰ Une petite proportion (4 %) des inscriptions de données biométriques à l'étranger a également été menée par le personnel des bureaux de migration, principalement pour les candidats à la réinstallation. Un autre pourcentage (1,5 %) a été réalisé par des ASC aux États-Unis.

⁵¹ En outre, environ 135 ASC ont couvert les États-Unis pendant la période visée par l'évaluation. Depuis l'évaluation, d'autres CRDV ont été mis en place pour soutenir l'expansion de la biométrie dans d'autres pays en Europe, en Afrique et au Moyen-Orient (31 juillet 2018) et en Asie, en Asie-Pacifique et dans les Amériques (31 décembre 2018). Au 31 décembre 2018, 152 CRDV fournissaient des services d'inscription des données biométriques.

⁵² À l'extérieur des États-Unis, 23 des 30 GPM sondés ont indiqué avoir entendu parler de plaintes; de ce nombre, 87 % ont indiqué une fréquence de « rarement » (43,5 %) ou de « parfois » (43,5 %).

capacité des CRDV, des ASC et des bureaux de migration à inscrire les données biométriques et à utiliser la biométrie dans le traitement des demandes.

Constatation. Les problèmes techniques liés à l'équipement, et aux systèmes et au réseau de TI en place représentent des défis pour le personnel à l'étranger en ce qui concerne la collecte des données biométriques et l'utilisation des renseignements connexes pour appuyer le traitement des demandes.

Les constatations tirées des sondages et des entrevues ont largement révélé des problèmes de capacité au sein d'IRCC en ce qui concerne les systèmes et le réseau de TI, ainsi que l'équipement de soutien à la biométrie.

- Connaissances pour l'utilisation des résultats biométriques. Tous les GPM sondés estimaient que les AM de leur bureau de migration possédaient (« un peu », « assez » ou « beaucoup ») de connaissances pour utiliser efficacement les résultats biométriques dans la prise de décisions.
- Équipement. IRCC et les CRDV (au nom d'IRCC) utilisent le Système canadien d'identification biométrique aux fins d'immigration (SCIBI) pour recueillir des données biométriques (empreintes digitales et images faciales) et des renseignements biographiques auprès des demandeurs. Ils utilisent une combinaison de matériel et de logiciels pour recueillir et enregistrer ces données⁵³. Une version mobile du SCIBI (ou « trousse mobile ») existe, qui peut fonctionner hors ligne⁵⁴.
 - En tout, 78 % des GPM sondés estimaient que les bureaux de migration avaient une capacité suffisante pour l'inscription des données biométriques à l'aide du SCIBI, tandis que 66 % estimaient que les CRDV et les ASC rattachés à leur bureau de migration avaient des capacités suffisantes pour réaliser l'inscription des données biométriques pour le nombre de clients assujettis à cette exigence.
 - Cependant, 50 % d'entre eux estimaient que l'équipement associé au SCIBI ne fonctionnait pas de façon fiable.
 - Parmi les GPM des bureaux de migration utilisant les trousse mobile, 83 % estimaient que leur bureau de migration avait une capacité suffisante pour faire inscrire les données biométriques à l'aide de ces trousse.
 - Cependant, ils estimaient tous que les trousse mobile étaient difficiles à transporter, et 75 % d'entre eux jugeaient que ces trousse ne fonctionnaient pas de manière fiable.

⁵³ Parmi les principaux composants du SCIBI, on retrouve : un dispositif électronique de saisie d'empreintes digitales pour prendre les empreintes digitales des demandeurs; une caméra vidéo pour enregistrer le processus de collecte de données biométriques (seulement dans les CRDV); un appareil photo numérique utilisé pour prendre des photographies des demandeurs sur place; un lecteur de documents de voyage pour récupérer les renseignements sur les demandeurs; un lecteur de codes à barres pour extraire le numéro d'identification unique du demandeur, ainsi que le logiciel du SCIBI. Les données reçues par le SCIBI sont chiffrées et envoyées à un centre de traitement central à l'AC d'IRCC, qui envoie ensuite les données biographiques et les photos numériques au SMGC et les empreintes digitales au système d'ITR de la GRC. Les ASC utilisent un système distinct pour recueillir les données biométriques, qui sont ensuite transférées à IRCC.

⁵⁴ Une fois que l'opérateur du matériel de biométrie a fini de recueillir les données biométriques, le SCIBI les chiffre et les stocke sur le disque dur de l'ordinateur portable de l'unité mobile. Lorsque l'ordinateur portable est reconnecté au réseau de GC, le SCIBI envoie automatiquement les données au centre de traitement central.

- Des défis concernant les trousseaux mobiles ont également été soulevés au cours des entrevues.
- Systèmes et réseau de TI.
 - En tout, 94 % des GPM sondés ont signalé des problèmes ou des défis liés aux systèmes ou au réseau de TI sur lesquels s'appuie la biométrie pour le traitement des demandes (p. ex. pannes imprévues des systèmes ou du réseau, problèmes avec le SMGC).
 - De ce nombre, 47 % estiment que ces défis ont causé des problèmes dans une large mesure (« assez » ou « beaucoup »).
 - Les entrevues ont mis en lumière les défis liés à l'accès à distance aux systèmes (p. ex. largeur de bande, alimentation électrique), ainsi que les difficultés liées aux fuseaux horaires.
 - Aussi, 66 % des GPM sondés estimaient que les onglets correspondant aux données biométriques dans le SMGC n'étaient pas faciles à utiliser.
- Soutien.
 - Le soutien à la biométrie est largement assuré par IRCC, par l'entremise de l'Unité de soutien opérationnel pour la biométrie (USOB). L'USOB sert de bureau de soutien opérationnel. Elle reçoit les demandes d'aide concernant la collecte, la transmission, la vérification, la réception et la lecture des données biométriques⁵⁵.
 - Le Bureau de service pour les TI d'IRCC a la responsabilité de fournir un soutien en matière de TI.
 - Parmi les GPM sondés qui ont signalé des problèmes ou des défis liés aux systèmes et au réseau de TI, 77 % ont indiqué avoir demandé de l'aide.
 - De ce nombre, 61 % ont indiqué que le soutien reçu n'était pas adéquat pour répondre à leurs problèmes ou à leurs défis liés aux TI.
 - Il a été noté, dans les entrevues, que si bien que l'USOB offre un soutien vingt-quatre heures par jour, sept jours par semaine, ce n'est pas le cas du soutien aux TI pour le SMGC. À la lumière d'une consultation avec les agents de biométrie-CRDV, les problèmes liés au SMGC prennent plus de temps à résoudre lorsque le fuseau horaire local n'est pas aligné avec les heures de travail normales.

5.5. Capacité de vérifier les données biométriques aux PDE au Canada

Constatation. Il semble qu'il peut y avoir des problèmes aux PDE en ce qui concerne l'équipement, les directives fonctionnelles et le soutien à la vérification biométrique, et que la capacité de vérifier la biométrie est parfois insuffisante, en fonction des volumes de clients.

⁵⁵ L'USOB est le premier et unique point de contact pour toutes les demandes d'aide liées à la biométrie et elle est la principale courroie de transmission avec la DGOPI et le Bureau de service pour les TI au sein d'IRCC, ainsi qu'avec les partenaires (ASFC et GRC).

Les résultats des sondages ont suggéré qu'il y a des problèmes aux PDE en ce qui concerne l'équipement, les directives fonctionnelles et le soutien, et que la capacité générale de vérifier la biométrie est parfois insuffisante, en fonction des volumes de clients.

- Capacité et volumes de clients. Au moment de l'évaluation, tous les PDE avaient la capacité de vérifier les photographies, alors que seuls les huit principaux PDE aéroportuaires étaient équipés pour vérifier les empreintes digitales sur une base discrétionnaire.
 - Comme nous l'avons noté précédemment, bien que la vérification des photographies soit obligatoire pour tous les passages assujettis à la vérification biométrique, la vérification des empreintes digitales devait être utilisée sur une base discrétionnaire si les ASF avaient des préoccupations relatives à l'identité après l'inspection visuelle des photographies biométriques.
 - Ainsi, 54 % des ASF sondés estimaient que leur PDE n'avait pas la capacité suffisante pour vérifier les données biométriques en raison du fort volume de clients assujettis à cette exigence.
 - En ce qui concerne la vérification des empreintes digitales, les constatations issues de la visite sur place ont suggéré que certains facteurs qui influent sur le pouvoir discrétionnaire des ASF quant à la vérification des empreintes digitales étaient l'incertitude concernant l'identité des personnes, ainsi que le temps d'attente et le nombre de personnes attendant d'être vues par les ASF.
- Équipement. En tout, 63 % des ASF sondés qui avaient une expérience de la vérification des données biométriques estimaient que l'équipement de vérification était facile à utiliser; cependant, ils étaient 60 % à juger que cet équipement ne fonctionnait pas d'une manière fiable.
- Directives fonctionnelles et soutien. La connaissance des directives fonctionnelles connexes était faible chez les ASF sondés qui avaient une expérience liée à la vérification des données biométriques (19 %).
 - Les entrevues ont révélé que les membres du personnel aux PDE sont incertains au sujet des politiques et des procédures qui le guident, ainsi que des règles et des exceptions concernant les groupes de clients assujettis à l'exigence d'inscription des données biométriques.
 - Ainsi, 61 % des ASF sondés ont indiqué avoir demandé de l'aide pour des questions ou des problèmes lors de la vérification de données biométriques. Les sources de soutien les plus couramment consultées par les ASF sondés étaient d'abord un autre ASF, puis un surintendant.
 - De ce nombre, certains ont indiqué que le soutien n'était pas donné en temps opportun (42 %) ou que ce soutien n'était pas adéquat pour répondre à leurs questions ou à leurs problèmes (43 %).

5.6. Capacité d'utiliser l'ERI avec les États-Unis à l'étranger

Les agents des services frontaliers et les agents d'IRCC (au Canada et à l'étranger) peuvent utiliser les renseignements tirés de l'ERI dans le cadre de leur travail. Toutefois, ils utilisent généralement ces renseignements dans le contexte du traitement des demandes à l'étranger.

Par conséquent, l'analyse s'est largement concentrée sur la capacité des AM à utiliser les renseignements tirés de l'ERI dans le traitement des demandes à l'étranger.

Constatation. Certains agents de migration à l'étranger éprouvent de la difficulté à interpréter les renseignements préjudiciables renvoyés par les États-Unis grâce à l'ERI.

Bien que les constatations tirées des sondages suggèrent également des difficultés avec les systèmes de TI et le réseau qui soutiennent l'utilisation de l'ERI avec les États-Unis, elles laissent entrevoir des problèmes plus vastes en ce qui concerne l'utilisation efficace des résultats de l'ERI dans la prise de décisions, particulièrement en ce qui concerne l'interprétation des codes correspondant à des renseignements préjudiciables.

- En ce qui concerne les connaissances pour l'utilisation des résultats de l'ERI, tous les GPM sondés estimaient que les AM de leur bureau de migration possédaient (« passablement », « assez » ou « beaucoup ») de connaissances pour utiliser efficacement les résultats de l'ERI dans leur prise de décisions.
 - Cependant, 81 % des GPM interrogés ont souligné la nécessité d'une formation plus formelle pour les AM au sujet de l'utilisation des résultats de l'ERI.
 - Il est à noter que les résultats du sondage ont révélé que certains AM sondés éprouvent des difficultés à comprendre les indicateurs préjudiciables de nature biographique (45 %) ou biométrique (49 %) renvoyés par les États-Unis grâce à l'ERI. Ces difficultés ont également été soulevées lors des entrevues et des consultations avec les agents de biométrie-CRDV.
- Systèmes et réseau de TI
 - En tout, 69 % des GPM sondés ont signalé des problèmes ou des défis liés aux systèmes ou au réseau de TI qui soutiennent l'utilisation de l'ERI avec les États-Unis dans le traitement des demandes (p. ex. pannes imprévues des systèmes ou du réseau, problèmes avec le SMGC).
 - Cependant, seulement 9 % d'entre eux estimaient que ces difficultés ont été un problème dans une large mesure (« assez » ou « beaucoup »).
 - Aussi, 63 % des GPM sondés estimaient que les onglets pour l'ERI dans le SMGC n'étaient pas faciles à utiliser.
- Soutien
 - L'Unité centralisée de l'échange de renseignements (UCER) est le principal point de contact au Canada pour les activités d'ERI avec les partenaires du Canada au sein du M5 et elle est chargée de compiler et de créer des requêtes supplémentaires, de recevoir les réponses et de diffuser ces renseignements aux agents canadiens⁵⁶.
 - Comme dans le cas de la biométrie, le Bureau de service pour les TI d'IRCC est responsable du soutien pour les TI.

⁵⁶ L'UCER fournit également des renseignements corrigés aux partenaires du M5 au sujet des demandes de données biométriques ou de renseignements biographiques, elle examine les corrections apportées aux renseignements des partenaires du M5 précédemment échangés et elle assure la liaison avec l'Unité d'analyse centrale (UAC) de l'ASFC.

- Parmi les GPM sondés qui ont signalé des problèmes ou des défis liés aux systèmes et au réseau de TI, 64 % ont indiqué avoir demandé de l'aide.
- De ce nombre, 57 % ont indiqué que le soutien reçu n'était pas adéquat pour répondre à leurs problèmes ou à leurs défis liés aux TI.

5.7. Utilisation des ressources

5.7.1. Contribution à la facilitation des déplacements et au traitement des demandes à l'étranger

Constatation. La biométrie et l'ERI avec les États-Unis ont contribué à faciliter les déplacements et le traitement des personnes admissibles en fournissant des preuves à l'appui du processus de prise de décisions. Les possibles gains d'efficacité en matière de traitement qui découleront de ces initiatives seront probablement réalisés en aval.

Les constatations tirées des entrevues et des sondages semblent indiquer que la biométrie et l'ERI avec les États-Unis ont facilité le traitement des demandes et les déplacements des voyageurs en rendant la prise de décisions en matière d'immigration plus facile, mais pas nécessairement plus rapide ou plus efficace.

- Renforcement du processus décisionnel. Comme nous l'avons vu précédemment, les résultats des entrevues et des sondages ont mis en évidence les avantages supplémentaires de la biométrie et de l'ERI avec les États-Unis pour la prise de décisions en matière d'immigration : une meilleure information sur l'identité des clients, une confiance accrue dans la prise de décisions et une capacité accrue à détecter les risques ou les menaces.
- Traitement facilité. Bien que les résultats du sondage ont suggéré que les initiatives sont facilitantes, les entrevues et l'analyse des données administratives ont mis en lumière le fait qu'il est inefficace d'exiger des clients qu'ils fassent inscrire leurs données biométriques à chaque demande.
 - La plupart des AM interrogés étaient d'avis que :
 - la biométrie pour la prise de décisions en matière d'immigration facilite le traitement des demandes (80 %);
 - l'ERI avec les États-Unis pour les données biométriques (91 %) et les renseignements biographiques (88 %) facilite le traitement des demandes des personnes admissibles.
 - Toutefois, les constatations tirées des entrevues laissent entendre que les initiatives, de la manière dont elles sont actuellement mises en œuvre, ne sont pas encore facilitantes, mais qu'elles ont du potentiel. Il a été noté que des gains d'efficacité seront réalisés au fur et à mesure que le système de dossiers prendra de l'ampleur, et que l'expansion jouera aussi un rôle.
 - Au moment de l'évaluation, les données biométriques devaient être inscrites à nouveau pour chaque demande, de sorte qu'il n'y avait aucun gain d'efficacité sur le plan des inscriptions pour les demandeurs qui revenaient. Cela a changé, dans la foulée de l'expansion.

- L’analyse des données administratives a montré qu’entre 2014 et 2017, 13 % des clients dont les données biométriques ont été inscrites ont présenté plus d’une demande au cours de cette période de quatre ans.
 - Parmi ceux qui ont présenté plus d’une demande, 82 % ont présenté deux demandes et 18 % ont présenté trois demandes ou plus au cours de la période visée.
- Rapidité des systèmes automatisés et des suivis
 - En tout, 80 % des AM et 77 % des ASF sondés ont indiqué que les résultats (correspondances) sont disponibles en temps opportun auprès de la GRC.
 - Aussi, 84 % des AM sondés ayant une expérience dans le traitement des demandes associées à des correspondances auprès de la GRC et examinés par l’UEB ont indiqué que l’UEB rend ses avis en temps opportun.
 - Enfin, 96 % des AM sondés ont indiqué que les résultats de l’ERI automatiques sont reçus des États-Unis en temps opportun.
 - Cependant, 43 % des AM ayant de l’expérience dans le traitement des demandes impliquant une demande de renseignements supplémentaires ont indiqué que les résultats liés à ces demandes ne sont pas reçus en temps opportun⁵⁷.
- Délais de traitement
 - L’analyse des données administratives portant sur les délais de traitement n’a pas révélé de gains d’efficience, mais plutôt des délais de traitement légèrement plus longs pour les demandeurs de RT dont les données biométriques ont été inscrites, lorsque des correspondances ont été trouvées grâce aux initiatives.
 - Les constatations tirées du sondage auprès des AM ont également suggéré que le fait de travailler avec les résultats de la biométrie et de l’ERI avec les États-Unis peut allonger les délais de traitement.
 - Certains AM sondés ont estimé que le temps nécessaire pour utiliser les résultats biométriques de la GRC (46 %) et les avis de l’UEB (42 %) a une incidence négative sur leur délai de traitement.
 - Aussi, 44 % des AM interrogés ont estimé que le temps nécessaire pour utiliser les résultats de l’ERI automatique avec les États-Unis a une incidence négative sur leur délai de traitement.
 - De nombreux AM sondés estimaient que la compréhension et l’interprétation des indicateurs défavorables de nature biographique (82 %) ou biométrique (77 %) découverts grâce à la mise en correspondance des renseignements provenant des États-Unis retardent le traitement des demandes.

Ainsi, bien que l’expansion a permis ou permettra de réaliser certains gains d’efficience, les agents qui utilisent les données biométriques et les renseignements tirés de l’ERI pour le traitement des demandes doivent quand même prendre du temps pour examiner ces renseignements. L’augmentation du volume de renseignements peut allonger le temps d’examen. De même, plus il y a de questions liées à la signification des renseignements reçus, plus il faut de temps pour utiliser ces renseignements.

⁵⁷ Les requêtes complémentaires émanant des États-Unis sont coordonnées par l’UCER.

5.7.2. Valeur retournée par l'investissement

Constatation. Il y a des indications selon lesquelles la biométrie et l'ERI avec les États-Unis ont généré de la valeur en contrepartie de l'investissement du Canada, en renforçant la gestion de l'identité et la prise de décisions en matière d'immigration. On s'attend à ce que les avantages se bonifient à mesure que les inscriptions et les partenaires de l'échange de renseignements suivront la voie de l'expansion.

Coûts associés aux initiatives. Les estimations budgétaires indiquent qu'environ 213,9 millions de dollars ont été alloués à la biométrie⁵⁸ et 131,7 millions de dollars à l'ERI avec les États-Unis.⁵⁹

- Les dépenses réelles n'étaient pas disponibles pour tous les ministères et toutes les années visées par l'évaluation, ce qui a empêché l'analyse quantitative des coûts associés aux initiatives.
 - IRCC a fait le suivi des coûts du projet liés à l'installation du PBRT et assurait le suivi de ces coûts pour l'expansion de la biométrie, au moment de l'évaluation. Toutefois, les activités courantes dans le cadre des initiatives ne faisaient pas l'objet d'un suivi systématique distinct, car elles étaient intégrées à d'autres programmes ministériels.
 - De plus, les initiatives ont été mises en œuvre par étapes, ce qui a rendu difficile la distinction des coûts des activités de projets par rapport aux activités courantes.
- Une partie des coûts liés à la biométrie au cours de la période visée par le rapport d'évaluation a été compensée par les frais d'inscription perçus auprès des demandeurs de RT assujettis à l'exigence d'inscription des données biométriques⁶⁰. Les frais totaux perçus entre 2014 et 2017 sont estimés à un peu moins de 100 millions de dollars⁶¹.
 - La biométrie (état stable) n'a permis de percevoir des frais qu'auprès des demandeurs de RT assujettis à l'exigence d'inscription des données biométriques dans 29 pays et un territoire. On estime que le GC a ainsi financé les inscriptions à un taux de 47 % et que les clients ont assumé le reste des coûts grâce aux frais de biométrie (p. ex. 85 \$ par personne).
- L'expansion de la biométrie s'appuie sur l'infrastructure créée par le PBRT. Les économies d'échelle résultant de l'expansion de la biométrie à d'autres filières de demandeurs de RT et de RP devraient réduire le coût de traitement supplémentaire pour chaque inscription des données biométriques de 160 \$ à 85 \$, permettant éventuellement de recouvrer totalement le coût des inscriptions⁶².
- Il n'y a pas de mesures de recouvrement des coûts pour l'ERI avec les États-Unis.

⁵⁸ Ce montant représente l'allocation totale (2013-2014 à 2017-2018) accordée à IRCC, à l'ASFC, à la GRC et à SPC pour la biométrie (activités courantes).

⁵⁹ Ce montant représente l'allocation totale (2012-2013 à 2016-2017) accordée à IRCC, à l'ASFC, à la GRC, à SPC et à la CISR pour l'ERI, et il englobe à la fois le projet et ses activités d'exécution courantes.

⁶⁰ Dans le cas de la biométrie (état stable), les frais de biométrie étaient de 85 \$ par personne. Dans le cadre de l'expansion de la biométrie, on a maintenu les frais individuels de 85 \$, ainsi que les frais familiaux de 170 \$ et les frais de 255 \$ pour les groupes d'artistes de spectacle de trois personnes ou plus.

⁶¹ Ce calcul est basé sur le montant des frais pour une personne (85 \$) multiplié par le nombre de demandeurs de RT assujettis à l'exigence d'inscription des données biométriques (1 176 423).

⁶² Source : Analyse coûts-avantages préparée par IRCC pour le Projet d'expansion de la biométrie.

Valeur retournée par l'investissement. Les constatations tirées des entrevues ont révélé qu'il est difficile de quantifier la valeur du refus d'entrée au Canada imposé aux personnes qui posent un risque pour la sécurité. Toutefois, les constatations tirées des entrevues et du sondage ont fait ressortir des avantages qualitatifs liés à ces initiatives.

- Valeur de la biométrie et de l'ERI avec les États-Unis. De nombreux GPM, AM et ASF interrogés ont indiqué que les données biométriques et l'ERI sont utiles pour la gestion de l'identité et la prise de décisions en matière d'immigration. (Voir l'annexe G pour des renseignements détaillés sur les résultats de ces sondages.)
- Avantages supplémentaires de la biométrie et de l'ERI avec les États-Unis. Comme indiqué plus haut dans le rapport, la plupart des AM sondés qui avaient eu de l'expérience avant l'introduction de la biométrie et de l'ERI avec les États-Unis ont déclaré que ces renseignements leur avaient apporté des avantages supplémentaires.
 - C'était également vrai pour les ASF sondés au sujet de la biométrie.
- Contribution de la biométrie et de l'ERI avec les États-Unis à la sécurité et à l'intégrité du programme d'immigration au Canada. Comme mentionné précédemment dans ce rapport, la plupart des GPM, des AM et des ASF sondés ont indiqué que la biométrie et l'ERI avec les États-Unis contribuent à : détecter les personnes qui peuvent représenter un risque ou une menace pour le Canada, détecter les abus ou la fraude contre le système canadien d'immigration, et accroître la sécurité du Canada.
- Potentiel de croissance de la valeur. Les constatations tirées des entrevues ont fait ressortir l'importance d'établir une identité de base pour les interactions futures avec le programme d'immigration. Elles ont aussi d'entrevoir comment la valeur des initiatives augmentera à mesure que les systèmes de dossiers et les partenaires de l'échange de renseignements s'engageront dans l'expansion.
 - Certaines possibilités d'intégration future de systèmes reliant la biométrie à d'autres programmes d'IRCC, comme le Programme de passeport et le Programme de citoyenneté, ont également été suggérées.

6. Conclusions et recommandations

En résumé, l'évaluation a examiné la pertinence et le rendement de l'initiative de biométrie (état stable) et de l'initiative d'ERI entre le Canada et les États-Unis et a permis de constater que ces initiatives cadrent bien avec les priorités nationales et internationales en matière de sécurité et avec les objectifs du Canada énoncés dans la LIPR. Ces initiatives fournissent d'importants outils pour la gestion de l'identité et la prise de décisions relatives à l'immigration et au contrôle frontalier et elles jouent un rôle important dans le maintien de l'intégrité des programmes d'immigration et d'octroi de l'asile du Canada, ainsi que de la confiance du public et des partenaires envers ces efforts.

L'évaluation était axée sur les résultats liés aux activités courantes de ces initiatives, afin d'éclairer la mise en œuvre du Projet d'expansion de la biométrie. Au moment de l'étude, des démarches d'expansion étaient déjà en cours : l'exigence d'inscription des données biométriques était en voie de s'appliquer à tous les demandeurs de RT et de RP; la capacité de vérifier les empreintes digitales biométriques était progressivement déployée au-delà des huit principaux PDE aéroportuaires, et l'ERI était en voie d'être mis en place avec les autres partenaires du M5. Dans cette optique, les conclusions mettent en lumière les principales constatations de l'évaluation de la biométrie (état stable) et de l'ERI avec les États-Unis, en plus de présenter des considérations dans le contexte de l'expansion et des recommandations sur la voie à suivre dans cette démarche.

Biométrie et ERI avec les États-Unis pour la prise de décisions en matière d'immigration : Usage et capacité

L'évaluation a révélé que la biométrie et l'ERI avec les États-Unis ont contribué à la gestion de l'identité et à la prise de décisions, en grande partie à l'étape de la demande, pour les programmes canadiens de RT et d'octroi de l'asile. La biométrie permet d'obtenir des renseignements objectifs et fiables pour établir et confirmer l'identité d'un client, et l'ERI avec les États-Unis donne accès à un plus grand système de dossiers pour aider à confirmer l'identité d'un client et ses antécédents de voyage. Les deux fournissent également des renseignements sur les risques que pose le client en matière sur les plans de la criminalité, de la sécurité et de l'immigration.

Ainsi, l'évaluation a permis de constater que les agents tirent des avantages supplémentaires des données biométriques et des renseignements tirés de l'ERI pour la prise de décisions, en disposant notamment de meilleures informations sur les renseignements fournis dans les demandes des clients, en ayant une capacité accrue de détecter les menaces ou les risques associés à l'identité des demandeurs et en acquérant une confiance accrue dans leur processus de prise de décisions. Les intervenants ont également souligné la contribution de ces renseignements au renforcement de la sécurité au Canada et à la détection de l'utilisation abusive et de la fraude visant le programme d'immigration.

Cependant, l'étude a également révélé certaines défis qui réduisent la capacité des agents à utiliser ces renseignements de manière efficace et efficiente dans leur prise de décisions. Il y a entre autres des lacunes dans les directives fonctionnelles, la formation et les mécanismes de soutien disponibles. Aussi, les agents ont parfois de la difficulté à interpréter les renseignements préjudiciables obtenus grâce à l'ERI avec les États-Unis. L'évaluation a

également permis de constater que peu d'activités d'assurance de la qualité ont été réalisées au sujet de l'utilisation de ces renseignements pour la prise de décisions et que l'équipement et les systèmes et le réseau de TI qui soutiennent cette utilisation ne sont pas toujours fiables.

Au fur et à mesure que la quantité de données biométriques et de renseignements tirés de l'ERI à examiner augmentera en raison de l'expansion, il sera important de s'assurer que les agents reçoivent le soutien nécessaire pour se servir de ces renseignements et que des mécanismes sont en place pour qu'ils utilisent ces renseignements de manière efficace et efficiente dans la prise de décisions concernant les clients.

Recommandation 1 : IRCC devrait, en consultation avec ses partenaires, revoir et renforcer les directives fonctionnelles et la formation liées à la biométrie et à l'ERI et mettre en place une stratégie d'assurance de la qualité pour surveiller l'utilisation de ces renseignements dans la prise de décisions en matière d'immigration.

Recommandation 2 : IRCC devrait identifier et classer en ordre de priorité les problèmes techniques touchant l'équipement de biométrie et d'ERI, ainsi que les systèmes, le réseau et les services de soutien pour les TI, et mettre en place un plan pour régler ces problèmes dans la mesure du possible.

Biométrie et ERI avec les États-Unis pour la prise de décisions en matière d'immigration : contexte des réfugiés

L'évaluation a révélé que la biométrie et l'ERI avec les États-Unis ont été utiles à la prise de décisions dans les contextes de l'asile et de la réinstallation et qu'ils jouent un rôle important dans la gestion de l'identité et l'intégrité des programmes, particulièrement dans le cas du système d'octroi de l'asile. Toutefois, l'évaluation a également soulevé des aspects à améliorer, propres aux contextes de l'asile et de la réinstallation.

- Dans le contexte de l'asile, il faudrait améliorer la communication, la coordination et le soutien liés aux initiatives visant à faciliter la prise de décisions.

Dans le contexte de la réinstallation, il serait avantageux d'échanger des données biométriques avec le HCR, un partenaire de recommandation essentiel, pour renforcer la gestion de l'identité.

Recommandation 3 : IRCC devrait, en collaboration avec l'ASFC et la CISR, mettre en place une stratégie pour améliorer la coordination, l'échange de renseignements et le soutien aux fins de l'utilisation de la biométrie et de l'ERI dans le contexte de l'asile.

Recommandation 4 : IRCC devrait élaborer des options pour l'échange de données biométriques sur les candidats à la réinstallation avec le HCR et mettre en œuvre l'option retenue pour renforcer la gestion de l'identité dans le contexte de la réinstallation.

Vérification biométrique aux PDE : Usage et capacité

L'évaluation a révélé que l'approche de la vérification biométrique reposait en grande partie sur les photographies numériques, et non sur les empreintes digitales, au cours de la période visée par l'évaluation. La vérification des photographies était obligatoire pour tous les passages

visés par la biométrie, tandis que la vérification des empreintes digitales était discrétionnaire dans huit grands PDE aéroportuaires dotés de l'équipement prévu dans le cadre du Projet de biométrie pour les résidents temporaires (PBRT). Les agents des services frontaliers (ASF) avaient pour instruction de renvoyer les clients pour vérification des empreintes digitales s'ils avaient des préoccupations relatives à l'identité après une inspection visuelle des photographies biométriques. En conséquence, seulement 4,4 % des passages visés par la biométrie à ces PDE ont fait l'objet d'une vérification biométrique à l'aide des empreintes digitales.

Cependant, la vérification des empreintes digitales aux BIP devient automatisée dans dix aéroports grâce à l'expansion de la biométrie et à l'initiative des BIP. Elle est également mise en place à d'autres PDE sur une base discrétionnaire à l'inspection secondaire, dans le cadre de l'expansion de la biométrie. L'accroissement de la capacité de vérification biométrique aux PDE (en particulier dans le cas de la capacité de VSED) s'appuiera davantage sur les outils biométriques disponibles. Cette mesure devrait renforcer davantage la gestion de l'identité aux PDE.

Par ailleurs, l'évaluation a permis de constater que bon nombre d'ASF n'étaient pas au courant des directives fonctionnelles liées à la vérification biométrique et qu'ils avaient tendance à apprendre comment vérifier les données biométriques par des méthodes informelles plutôt que dans le cadre d'une formation. De plus, il n'y avait pas de mécanisme d'assurance de la qualité en place pour surveiller leur prise de décisions dans le processus de vérification biométrique. Compte tenu de l'augmentation du nombre de clients qui découlera de l'expansion, il est nécessaire de diffuser des directives adéquates sur la vérification biométrique pour appuyer la prise de décisions efficaces aux PDE.

Recommandation 5 : L'ASFC devrait revoir, renforcer et promouvoir des directives fonctionnelles, des formations et des mécanismes de soutien pour la vérification biométrique.

Inscription des données biométriques : portée et accessibilité des services

Au moment de l'évaluation, la plupart des activités d'inscription de données biométriques étaient effectuées à l'étranger par les CRDV. Bien que la répartition des CRDV à travers le monde ait été généralement adéquate pour les clients des 29 pays et du territoire assujettis à cette exigence, on a constaté de possibles lacunes sur le plan de la proximité des points de service. Comme l'évaluation n'a pas permis de recueillir des renseignements directs sur l'expérience des clients lors de l'inscription de leurs données biométriques, les défis liés à la portée des services ont été relevés à partir des commentaires formulés par les représentants d'IRCC.

L'expansion de la biométrie a pour effet d'appliquer l'exigence d'inscription aux demandeurs de RT et de RP de tous les pays qui présentent une demande de l'étranger et au Canada. Comme de plus en plus de clients seront assujettis à l'exigence d'inscription des données biométriques, il sera essentiel de mieux comprendre l'expérience des clients, en ce qui a trait à la portée et à l'accessibilité des services.

Recommandation 6 : IRCC devrait mettre en place une stratégie pour mesurer et surveiller la qualité des services à la clientèle en ce qui a trait à l'inscription des données biométriques, en tenant compte des services d'inscription offerts à l'étranger, ainsi que des services qui seront éventuellement fournis au Canada.

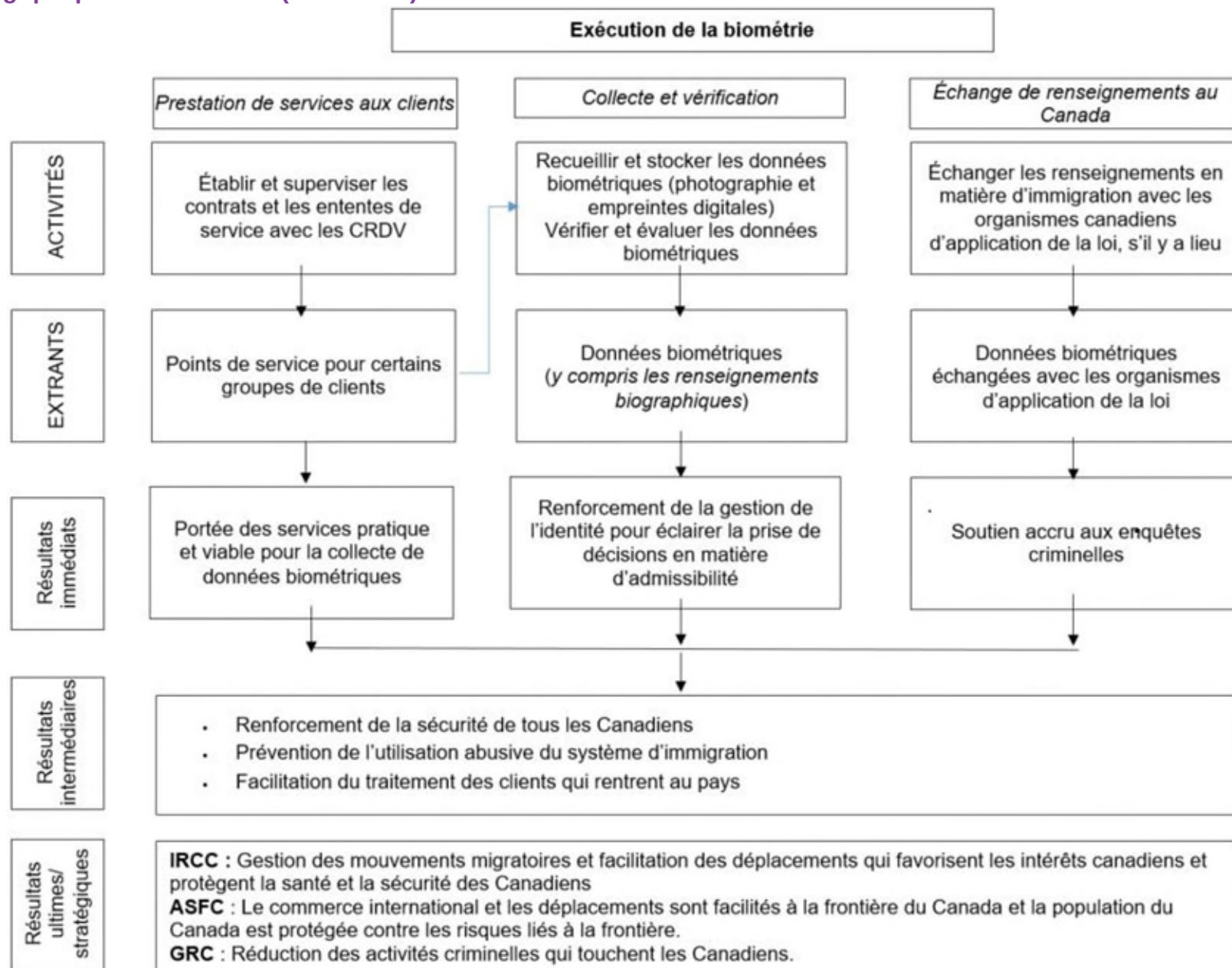
Annexe A : Nationalités des demandeurs de RT assujettis à l'exigence de biométrie à l'état stable

29 pays et un territoire*

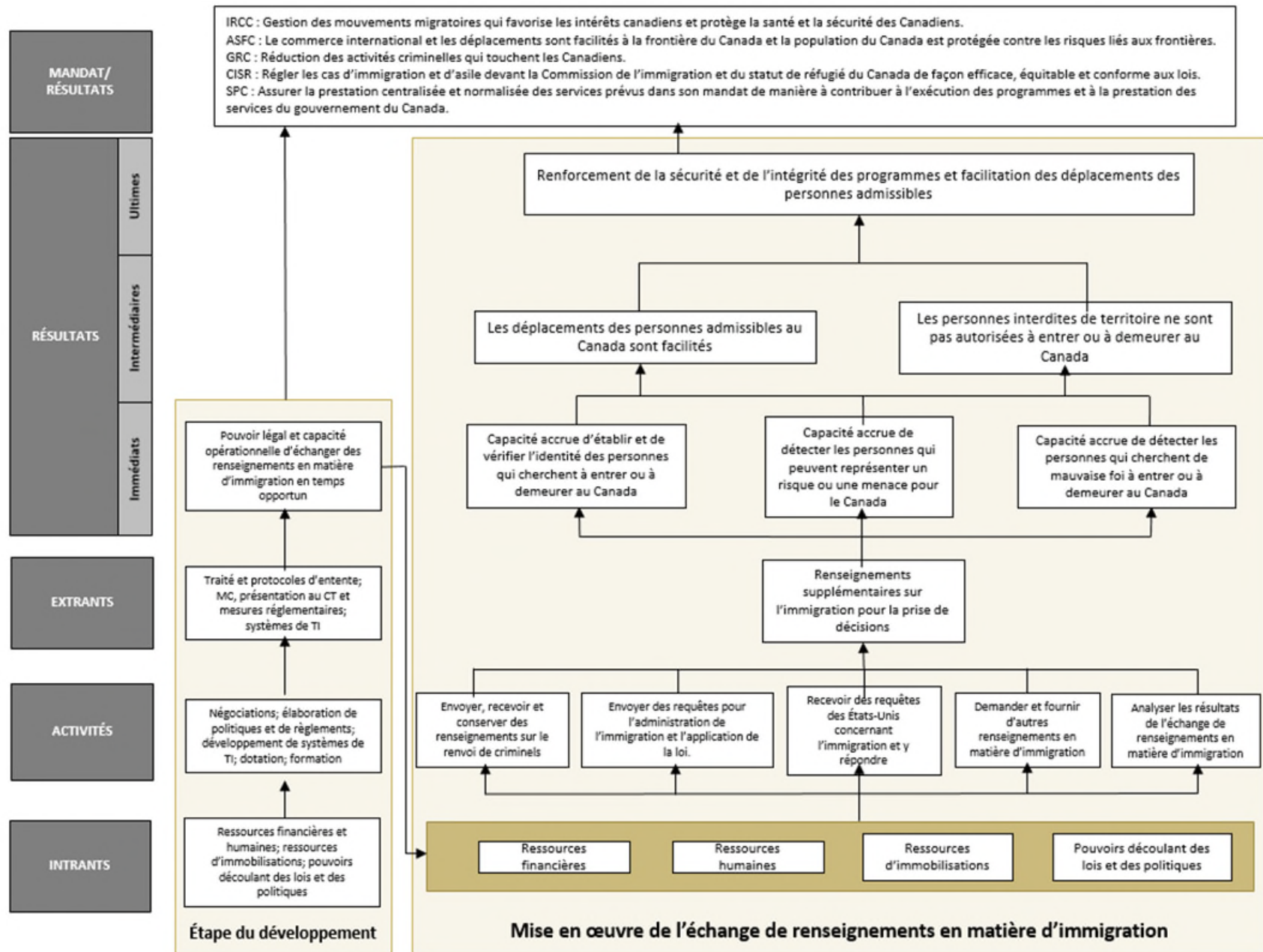
Afghanistan
Albanie
Algérie
Arabie saoudite
Bangladesh
Birmanie (Myanmar)
Cambodge
Colombie
Égypte
Érythrée
Haïti
Iran
Iraq
Jamaïque
Jordanie
Laos
Liban
Libye
Nigéria
Pakistan
République démocratique du Congo
Somalie
Soudan
Soudan du Sud
Sri Lanka
Syrie
Tunisie
Vietnam
Yémen
* Autorité palestinienne

Annexe B : Modèles logiques

Modèle logique pour la biométrie (état stable)



Modèle logique pour l'échange de renseignements en matière d'immigration (Canada-États-Unis)



Annexe C : Aperçu des sondages utilisés pour l'évaluation

Trois sondages en ligne ont été réalisés dans le cadre de l'évaluation afin de recueillir des renseignements sur les capacités et sur l'utilisation de la biométrie et de l'échange de renseignements en matière d'immigration (ERI) avec les États-Unis dans les bureaux de migration à l'étranger et aux points d'entrée (PDE) au Canada.

1. Sondage auprès des agents de migration (AM) : réalisé en ligne du 21 février au 19 mars 2018.
 - Les participants potentiels ont été choisis en consultation avec les représentants du Réseau international (RI) à partir d'une liste d'AM en poste à l'étranger. On leur a envoyé un courriel contenant un lien menant directement vers ce sondage, en les invitant à y participer.
 - Au total, on a sélectionné 234 AM de différents niveaux qui travaillaient actuellement dans un bureau de migration à l'étranger responsable du traitement des demandes.
 - Après le décompte des avis de non-livraison et des messages d'absence du bureau, il y avait un total de 215 répondants potentiels pour le sondage.
 - La participation était volontaire. Au total, 101 AM de 39 bureaux de migration ont répondu au sondage, ce qui représente un taux de réponse de 47 %.
 - Le sondage était conçu pour les AM qui participaient au traitement des demandes et qui utilisaient la biométrie et l'ERI avec les États-Unis dans leur prise de décisions.
 - Bien que le sondage a été envoyé à tous les AM de la liste, on s'attendait à ce que certains décident de ne pas y participer parce qu'ils ne participaient pas au traitement des demandes (compte tenu de leur niveau et de leurs fonctions) ou qu'ils n'avaient pas d'expérience dans le traitement des demandes comportant un aspect biométrique (compte tenu des endroits où ils étaient affectés à l'étranger et des clients de ces endroits).
 - Au moment du sondage, les répondants travaillaient dans des bureaux de migration dans les quatre régions du monde : Afrique et Moyen-Orient (21), Asie et Pacifique (38), Europe (22) et Amériques (20).
 - Les répondants provenaient de 14 des 15 principaux bureaux de migration pour le traitement des réfugiés réinstallés (selon les admissions de 2014 à 2017) et de 16 des 19 bureaux de migration responsables du traitement des demandes de RT provenant de pays dont les ressortissants sont assujettis à l'exigence d'inscription des données biométriques.
 - En tout, 95 répondants ont indiqué qu'ils avaient de l'expérience dans le traitement de demandes comportant un volet biométrique.
 - Parmi eux, 51 répondants avaient de l'expérience dans le traitement de demandes de RT visées par l'exigence d'inscription des données biométriques seulement, 3 répondants avaient de l'expérience dans le traitement des réfugiés réinstallés seulement et 41 cumulaient de l'expérience dans le traitement de demandes pour les deux groupes de clients.

- Aussi, 62 répondants ont indiqué avoir eu de l'expérience dans le traitement des demandes avant 2014 et 60 répondants ont mentionné une expérience antérieure *et* une expérience de la biométrie.
 - 2014 a été la première année complète pendant laquelle les renseignements tirés de la biométrie et de l'ERI (renseignements biographiques seulement) avec les États-Unis étaient disponibles pour la prise de décisions en matière d'immigration.
 - Les AM qui avaient eu de l'expérience dans le traitement des demandes avant 2014 ont été invités, dans le sondage, à faire part de leurs réflexions sur les changements (avant et après l'introduction de la biométrie et de l'ERI avec les États-Unis).
 - Les questions du sondage portaient sur la coordination et la communication liées aux initiatives; sur les politiques, les procédures, les directives fonctionnelles, la formation et le soutien liés à la biométrie et à l'ERI avec les États-Unis; sur la valeur de la biométrie et de l'ERI avec les États-Unis et sur leur contribution à la prise de décisions en matière d'immigration, à l'intégrité du programme, à la sécurité; ainsi que sur l'efficience des initiatives.
2. Sondage auprès des gestionnaires du programme de migration (GPM) : réalisé en ligne du 21 février au 19 mars 2018.
- Une invitation par courriel contenant un lien menant directement au sondage a été envoyée à 49 GPM qui travaillaient dans un bureau de migration à l'étranger responsable du traitement des demandes.
 - Après le décompte des avis de non-livraison, il y avait un total de 47 répondants potentiels pour le sondage.
 - La participation était volontaire. Un total de 32 GPM (ou délégués) ont répondu au sondage, ce qui représente un taux de réponse de 68 %.
 - Le sondage a été conçu pour que les GPM y répondent au nom de leur bureau de migration.
 - Au moment du sondage, les répondants travaillaient dans des bureaux de migration dans les quatre régions du monde : Afrique et Moyen-Orient (9), Asie et Pacifique (11), Europe (5) et Amériques (7).
 - Les répondants provenaient de 12 des 15 principaux bureaux de migration pour le traitement des réfugiés réinstallés (selon les admissions de 2014 à 2017) et de 15 des 19 bureaux de migration responsables du traitement des demandes de RT provenant de pays dont les ressortissants sont assujettis à l'exigence d'inscription des données biométriques.
 - Tous les répondants ont indiqué que leur bureau de migration traitait des demandes comportant un volet biométrique.
 - Tous les répondants ont indiqué que leur bureau de migration traitait les demandes de RT assujettis à l'exigence d'inscription des données biométriques et 21 répondants ont indiqué que leur bureau traitait les demandes de candidats à la réinstallation.
 - Les questions du sondage portaient sur la coordination et la communication liées aux initiatives; sur l'apprentissage et la formation liés à l'utilisation de la biométrie et de l'ERI avec les États-Unis; sur les systèmes et réseaux de TI et le soutien connexe; sur les

pratiques en matière d'assurance de la qualité; sur l'équipement et la capacité d'inscription des données biométriques; sur la valeur de la biométrie et de l'ERI avec les États-Unis et leur contribution au processus de prise de décisions en matière d'immigration, ainsi qu'à l'intégrité et à la sécurité du programme.

3. Sondage auprès des agents des services frontaliers (ASF) : réalisé en ligne du 5 avril au 15 mai 2018.

- Les participants potentiels ont été choisis en consultation avec les représentants de l'ASFC. On leur a envoyé un courriel contenant un lien menant directement vers ce sondage, en les invitant à y participer.
 - Au total, on a sélectionné 901 ASF qui travaillaient dans l'un des huit principaux PDE aéroportuaires dotés de l'équipement prévu dans le cadre du Projet de biométrie pour les résidents temporaires (PBRT).
 - Après le décompte des avis de non-livraison et des messages d'absence du bureau, il y avait un total de 858 répondants potentiels pour le sondage.
- La participation était volontaire. Au total, 194 ASF ont répondu au sondage, ce qui représente un taux de réponse de 23 %.
 - Le sondage a été conçu pour les ASF qui participaient à la vérification ou à l'inscription des données biométriques ou à l'examen des résultats de la biométrie ou de l'ERI avec les États-Unis dans le contexte de l'asile.
 - Bien que le sondage ait été envoyé à tous les ASF de la liste, on s'attendait à ce que certains décident de ne pas y répondre parce qu'ils ne participaient pas aux tâches faisant appel à la biométrie ou à l'ERI avec les États-Unis à ce moment-là.
- Les répondants étaient répartis dans les huit principaux PDE aéroportuaires : Halifax (8), Montréal (17), Ottawa (21), Toronto (86), Winnipeg (10), Edmonton (2), Calgary (22) et Vancouver (28).
- En tout, 119 répondants ont indiqué avoir de l'expérience dans l'inscription de données biométriques et 135 ont indiqué avoir de l'expérience dans la vérification biométrique.
 - Aussi, 105 répondants ont indiqué avoir déjà vérifié des photographies numériques à l'inspection primaire et 113 répondants avaient déjà vérifié des empreintes digitales numériques à l'inspection secondaire.
- Par ailleurs, 148 répondants ont indiqué avoir de l'expérience générale en ce qui a trait à l'inscription ou à la vérification des données biométriques, et 76 ont répondu qu'ils avaient de l'expérience à la fois avec la biométrie et du travail comme ASF ou comme surintendant avant 2014.
 - 2014 a été la première année complète pendant laquelle la biométrie et l'ERI (renseignements biographiques seulement) avec les États-Unis étaient en place.
 - Les ASF qui avaient eu de l'expérience avant 2014 ont été invités, dans le sondage, à faire part de leurs réflexions sur les changements (avant et après l'introduction de la biométrie et de l'ERI avec les États-Unis).
- Enfin, 58 répondants ont indiqué qu'ils avaient de l'expérience en ce qui a trait à l'examen des résultats de l'ERI automatique avec les États-Unis.

- Bien qu'ils ne l'aient pas utilisé, 35 répondants ont indiqué qu'ils connaissaient l'ERI automatisée aux États-Unis.
- Les questions du sondage portaient sur les sujets suivants : les politiques, les procédures, les directives fonctionnelles, la formation et le soutien liés à la biométrie (inscription et vérification) et l'ERI avec les États-Unis; l'équipement et la fonction pour inscrire et vérifier les données biométriques; la valeur de la biométrie et de l'ERI avec les États-Unis et leur contribution à la prise de décisions aux PDE; l'intégrité du programme; la sécurité, et l'efficacité des initiatives.

Annexe D : Limites et considérations

Difficultés dans l'extraction et l'utilisation des données saisies dans le Système mondial de gestion des cas (SMGC)

- Dans le cadre de la présente évaluation, on a procédé pour la première fois à une extraction de données brutes relatives à la biométrie et à l'ERI à partir du SMGC, à des fins d'analyse⁶³. Il a donc fallu beaucoup de temps et d'efforts pour extraire et fournir les données et les produire dans un format utilisable. Une fois que les données ont été extraites, on a dû procéder à beaucoup de manipulations pour épurer les données, car il y avait parfois plusieurs inscriptions de données biométriques pour la même demande du même client, ce qui avait entraîné de multiples dates d'inscription, lieux d'inscription ou codes de statut en provenance de la GRC pour les mêmes demandes⁶⁴.
- Pour atténuer ces problèmes, les données ont été épurées en consultation avec la Direction générale de la planification et du rendement des opérations (DGPRO)⁶⁵ d'IRCC pour s'assurer qu'il n'y avait qu'une seule date d'inscription, un seul lieu d'inscription et un seul code de statut de la GRC par demandeur. En raison de cette épuration, les chiffres rapportés dans l'évaluation varient quelque peu par rapport aux chiffres rapportés précédemment. On les a donc examinés et validés auprès de la DGGRO pour s'assurer qu'ils étaient fiables.

Difficultés dans la collecte des points de vue des agents des services frontaliers (ASF)

- La visite d'un point d'entrée (PDE) a permis de constater que les activités liées à la biométrie et à l'ERI avec les États-Unis varient d'un PDE à l'autre et que l'expérience à cet égard varie d'un ASF à l'autre. Les ASF utilisent la biométrie dans divers contextes aux PDE et peuvent recevoir des instructions propres à leur PDE. Ils ont également accès à d'autres sources de données des États-Unis, en plus des renseignements obtenus dans le cadre de l'initiative d'ERI.
- Pour atténuer ce problème, des consultations de suivi ont été menées auprès d'ASF d'autres PDE afin de mieux comprendre les similitudes et les différences entre les PDE, et le sondage auprès des ASF a été conçu de manière à tenir compte des différents niveaux d'expérience dans l'utilisation de la biométrie (inscription et/ou vérification) et des renseignements tirés de l'ERI avec les États-Unis.
- De plus, au moment de l'évaluation, les pressions opérationnelles liées à l'augmentation du nombre de demandeurs d'asile ont rendu difficile la participation des ASF au PDE de l'aéroport de Montréal au sondage auprès des ASF. Ainsi, seule une liste partielle des participants potentiels au sondage a été fournie aux fins de l'évaluation. Pour atténuer ce problème, des efforts supplémentaires ont été mis en place pour faciliter leur participation. Par exemple, la période de réponse au sondage a été prolongée.

⁶³ Les rapports antérieurs sur les initiatives avaient été produits à l'aide de données agrégées obtenues à l'aide des outils du système.

⁶⁴ Par exemple, environ 1 % des demandeurs étaient associés à plusieurs codes de statut en provenance de la GRC.

⁶⁵ La DGGRO est la direction générale d'IRCC responsable de l'analyse des données du SMGC et de la production de rapports liés aux initiatives en matière de biométrie et d'ERI à partir de ces données.

Lacunes dans les données financières

- Les données complètes sur les dépenses réelles liées aux initiatives n'étaient pas disponibles pour IRCC ou l'ASFC, ce qui a limité l'analyse en ce qui a trait à l'utilisation des ressources⁶⁶.
- Pour atténuer ce problème, la partie de l'analyse portant sur l'utilisation des ressources s'est davantage concentrée sur les effets de l'utilisation des renseignements obtenus grâce à ces initiatives sur le traitement des demandes (p. ex. les délais de traitement) et sur les avantages qualitatifs de ces renseignements pour la prise de décisions. L'estimation des coûts recouvrés au moyen des frais d'inscription biométrique a également été examinée.

⁶⁶ Ces données n'étaient disponibles que pour la GRC. La disponibilité des données financières est examinée plus en détail à la section 5.7, qui porte sur l'utilisation des ressources.

Annexe E : Résultats des sondages sur la contribution de la biométrie et de l'ERI avec les États-Unis à la sécurité et à l'intégrité du programme d'immigration au Canada

Tableau E1 : Contribution de la biométrie à la sécurité et à l'intégrité du programme d'immigration au Canada

La biométrie contribue à...	D'accord (%)	En désaccord (%)	Ne sait pas (%)
Détecter les personnes qui peuvent représenter un risque ou une menace pour le Canada.			
Agents de migration (n=95)	86	7	6
Gestionnaires du programme de migration (n=32)	91	6	3
Agents des services frontaliers (n=148)	89	9	1
Détecter l'utilisation abusive et la fraude visant le système d'immigration du Canada.			
Agents de migration (n=95)	88	5	6
Gestionnaires du programme de migration (n=32)	91	6	3
Agents des services frontaliers (n=148)	91	7	2
Améliorer la sécurité du Canada.			
Agents de migration (n=95)	82	8	9
Gestionnaires du programme de migration (n=32)	94	6	3
Agents des services frontaliers (n=148)	89	9	2

Remarque : Les chiffres ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre à 100 %.

Tableau E2 : Contribution de l'ERI avec les États-Unis à la sécurité et à l'intégrité du programme d'immigration au Canada

L'ERI avec les États-Unis contribue à...	D'accord (%)	En désaccord (%)	Ne sait pas (%)
Détecter les personnes qui peuvent représenter un risque ou une menace pour le Canada.			
Agents de migration (n=101)	91	7	2
Gestionnaires du programme de migration (n=32)	100	0	0
Agents des services frontaliers (n=93)	90	9	1
Détecter l'utilisation abusive et la fraude visant le système d'immigration du Canada.			
Agents de migration (n=101)	93	5	2
Gestionnaires du programme de migration (n=32)	94	0	6
Agents des services frontaliers (n=93)	86	10	4
Améliorer la sécurité du Canada.			
Agents de migration (n=101)	91	7	2
Gestionnaires du programme de migration (n=32)	100	0	0
Agents des services frontaliers (n=93)	88	10	2

Remarque : Les chiffres ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre à 100 %.

Annexe F : Résultats des sondages sur les modes de discussion officiels et informels pour les bureaux de migration d'IRCC à l'étranger

Tableau F1 : Présence de pistes de discussion formelles

Au bureau de migration	Oui (%)	Non (%)	Ne sait pas (%)
Agent de migration (n=101)	47	38	16
Gestionnaire du programme de migration (n=32)	47	47	6
Avec un autre bureau de migration	Oui (%)	Non (%)	Ne sait pas (%)
Agent de migration (n=101)	21	48	32
Gestionnaire du programme de migration (n=32)	34	56	9
Avec l'AC d'IRCC	Oui (%)	Non (%)	Ne sait pas (%)
Agent de migration (n=101)	29	27	45
Gestionnaire du programme de migration (n=32)	38	34	28

Remarque : Les chiffres ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre à 100 %.

Tableau F2 : Présence de pistes de discussion informelles

Au bureau de migration	Oui (%)	Non (%)	Ne sait pas (%)
Agent de migration (n=101)	97	2	1
Gestionnaire du programme de migration (n=32)	97	0	3
Avec un autre bureau de migration	Oui (%)	Non (%)	Ne sait pas (%)
Agent de migration (n=101)	68	12	20
Gestionnaire du programme de migration (n=32)	100	0	0
Avec l'AC d'IRCC	Oui (%)	Non (%)	Ne sait pas (%)
Agent de migration (n=101)	48	17	36
Gestionnaire du programme de migration (n=32)	81	6	13

Remarque : Les chiffres ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre à 100 %.

Tableau F3 : Nécessité de pistes de discussion plus formelles

Au bureau de migration	Oui (%)	Non (%)	Ne sait pas (%)
Agent de migration (n=101)	36	57	7
Gestionnaire du programme de migration (n=32)	13	78	9
Avec d'autres bureaux de migration	Oui (%)	Non (%)	Ne sait pas (%)
Agent de migration (n=101)	53	36	11
Gestionnaire du programme de migration (n=32)	25	66	9
Avec l'AC d'IRCC	Oui (%)	Non (%)	Ne sait pas (%)
Agent de migration (n=101)	72	16	12
Gestionnaire du programme de migration (n=32)	66	16	19

Remarque : Les chiffres ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre à 100 %.

Tableau F4 : Efficacité des pistes de discussion

Au bureau de migration	D'accord (%)	En désaccord (%)
Agent de migration (n=98)	77	23
Gestionnaire du programme de migration (n=31)	74	26
Avec d'autres bureaux de migration	D'accord (%)	En désaccord (%)
Agent de migration (n=70)	73	27
Gestionnaire du programme de migration (n=32)	69	31
Avec l'AC d'IRCC	D'accord (%)	En désaccord (%)
Agent de migration (n=59)	63	37
Gestionnaire du programme de migration (n=26)	69	31

Remarque : Les chiffres ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre à 100 %.

Annexe G : Résultats des sondages en ce qui a trait à la valeur de la biométrie et de l'ERI avec les États-Unis pour la prise de décisions

Tableau G1 : Mesure dans laquelle la biométrie est utile à la prise de décisions

Prise de décisions	Beaucoup (%)	Assez (%)	Un peu (%)	Très peu (%)	Pas du tout (%)
Agents de migration (n=95)	37	37	21	5	0
Gestionnaires du programme de migration (n=32)	34	47	19	0	0
Agents des services frontaliers (n=148)	44	39	12	4	1

Remarque : Les chiffres ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre à 100 %.

Tableau G2 : Mesure dans laquelle l'ERI avec les États-Unis est utile à la prise de décisions

Prise de décisions	Beaucoup (%)	Assez (%)	Un peu (%)	Très peu (%)	Pas du tout (%)
Agents de migration (n=101)	27	46	25	3	0
Gestionnaires du programme de migration (n=32)	19	63	16	3	0
Agents des services frontaliers (n=93)	40	37	17	3	3

Remarque : Les chiffres ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre à 100 %.