

Évaluation du programme d'autorisation de voyage électronique (AVE)



Août 2022



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 la page <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/publications-guides.html>.

Also available in English under the title: Evaluation of the Electronic Travel Authorization (eTA) Program

Suivez-nous en ligne

Site Web d'[IRCC](https://www.canada.ca) : www.canada.ca

[Facebook](https://www.facebook.com/CitImmCanFR) : <https://www.facebook.com/CitImmCanFR>

[YouTube](http://www.youtube.com/CitImmCanada) : <http://www.youtube.com/CitImmCanada>

[Twitter](https://twitter.com/CitImmCanFR) : @CitImmCanFR

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté, 2022.

Ci4-240/2023F-PDF

978-0-660-46712-2

Numéro de référence du projet : E4-2019

Table des matières

Sommaire	4	Méthodologie	14	Conclusions et recommandations	33
Évaluation du programme d'autorisation de voyage électronique – Réponse et plan d'action de la direction.....	6	Limites	15	Annexe A : Modèle logique du Programme des visiteurs	35
Liste des acronymes	10	Profil des demandes d'AVE	17	Annexe B : Profil des répondants du sondage auprès des clients de l'AVE ..	38
Profil du programme	11	Conformité avec les priorités et les objectifs.....	18	Annexe C : Mécanismes de coordination et de communication pour l'AVE.....	39
Contexte de l'évaluation	13	Conception et mise en œuvre	21	Annexe D : Ressortissants qui ont besoin d'une AVE.....	40
		Efficacité.....	26		

Sommaire

Contexte

Le présent rapport présente les constatations de l'évaluation du programme d'autorisation de voyage électronique (AVE) d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC). L'évaluation a été réalisée dans le respect des exigences relatives aux évaluations énoncées dans la Politique sur les résultats (2016) du Conseil du Trésor, et elle est conforme aux engagements pris pour les présentations au Conseil du Trésor de 2013 et de 2016 sur l'AVE.

L'évaluation a permis d'examiner les contributions du programme d'AVE aux résultats attendus du Programme des visiteurs d'IRCC. Sa portée allait du lancement de l'AVE, en août 2015, jusqu'à l'information la plus récente disponible au moment de la collecte des données. Les répercussions de la pandémie de COVID-19 en ont toutefois été exclus.

Résumé des conclusions

L'évaluation a permis de constater que le programme est harmonisé avec les objectifs et les priorités du gouvernement du Canada (GC), d'IRCC et de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC), en particulier en ce qui concerne la sûreté et la sécurité, la facilitation, la transformation et la modernisation numériques et l'évitement des coûts. Le programme contribue par ailleurs à respecter les engagements pris envers les principaux partenaires bilatéraux et à entretenir les relations avec ces derniers.

Les premiers défis liés à la mise en œuvre de l'AVE ont pour la plupart été relevés, et l'introduction de l'obligation d'obtenir une AVE n'a pas eu de répercussions négatives sur les voyages internationaux au Canada. Bien que l'AVE ait introduit une étape supplémentaire pour les voyageurs dispensés de visa, le processus en est un principalement de facilitation, et le programme tire avantage d'un processus décisionnel automatisé. Il a aussi été constaté que l'AVE a été conçue comme un outil simple de contrôle et qu'elle est convient pour les étrangers présentant un faible risque.

L'évaluation a mis en évidence certains domaines potentiels d'amélioration, visant à renforcer les objectifs de sécurité et de facilitation du programme, ainsi qu'à combler toute lacune en matière d'information pour les agents de traitement.

Résumé des recommandations

La saisie numérique des renseignements contenus dans le passeport contribuerait à améliorer l'intégrité du programme, tout en atténuant les erreurs qui pourraient retarder le voyage des passagers, et permettrait aux clients de remplir leur demande plus facilement et plus rapidement. La saisie numérique est harmonisée avec les objectifs de sécurité et de facilitation du programme d'AVE.

Recommandation 1 : IRCC devrait élaborer et mettre en œuvre une stratégie visant à saisir numériquement les renseignements contenus dans le titre de voyage des clients aux fins de traitement des demandes d'AVE.

L'évaluation a permis de constater qu'un échange accru de renseignements avec d'autres fonds de données améliorerait l'intégrité du programme. Elle a révélé que des indicateurs de risque supplémentaires aideraient à trier les cas aux fins de l'examen manuel, ce qui pourrait renforcer l'intégrité du programme, mais que tout changement devrait tenir compte de la capacité des ressources de traitement et des répercussions sur la facilitation pour les clients.

Recommandation 2 : Afin de maximiser l'intégrité du programme tout en réduisant au minimum les répercussions sur la facilitation, IRCC devrait envisager et élaborer une stratégie qui vise à améliorer le contrôle des demandeurs de l'AVE et qui :

- A. intègre un échange accru de renseignements;
- B. comprend une approche pour élaborer et mettre en œuvre de nouveaux indicateurs de risque.

Il a fallu renouveler un plus grand nombre de validations que prévu, et un arriéré s'est créé. Le travail de renouvellement des validations exige beaucoup de ressources et des efforts manuels, mais il s'agit d'une activité sous-financée. L'évaluation a permis de constater que des pouvoirs juridiques supplémentaires pourraient renforcer la capacité de renouvellement des validations des agents.

Recommandation 3 : IRCC devrait élaborer et mettre en œuvre une stratégie visant à s'assurer que les ressources et les pouvoirs nécessaires sont en place pour renouveler plus efficacement la validation des AVE.

De nombreux agents, en particulier ceux du Réseau international (RI), estimaient qu'ils bénéficieraient d'une formation spécialisée supplémentaire sur le traitement des AVE. Bien que le Réseau centralisé (RC) s'occupe principalement du traitement des demandes d'AVE et a mis en place une formation structurée, les agents du RI ont tendance à traiter les cas plus complexes. La plupart d'entre eux ont déclaré avoir appris comment traiter les demandes d'AVE par des moyens informels.

Recommandation 4 : IRCC devrait élaborer et mettre en œuvre une stratégie visant à combler les lacunes en matière d'information et de formation des agents qui traitent les AVE.

Évaluation du programme d'autorisation de voyage électronique – Réponse et plan d'action de la direction

Conception et modernisation du programme

Le programme d'AVE repose en partie sur l'exactitude des renseignements fournis par les clients au moment de remplir la demande. Si un client commet involontairement une erreur, sa demande d'AVE peut être approuvée, mais il peut se voir refuser l'embarquement à un aéroport lorsque les renseignements fournis dans sa demande ne correspondent pas à ceux contenus dans son titre de voyage.

La saisie des renseignements contenus dans le passeport par des moyens numériques, en exigeant par exemple que les clients numérisent leur passeport, plutôt que de saisir manuellement leurs renseignements, contribuerait à améliorer l'intégrité du programme tout en veillant à ce que les erreurs involontaires n'entraînent pas de retards ou de refus. La saisie numérique donnerait par ailleurs aux compagnies aériennes, aux voyageurs et aux décideurs des demandes d'AVE une plus grande assurance que les renseignements contenus dans la demande sont exacts. La saisie numérique est en conséquence harmonisée avec les objectifs de sécurité et de facilitation du programme d'AVE.

Comme avantage supplémentaire, l'efficacité accrue du traitement des demandes pourrait libérer des ressources d'IRCC pour d'autres tâches. Le passage à la saisie numérique des renseignements des clients s'harmonise aussi avec les efforts ministériels de modernisation des plateformes numériques.

Recommandation 1 : IRCC devrait élaborer et mettre en œuvre une stratégie visant à saisir numériquement les renseignements contenus dans le titre de voyage des clients aux fins de traitement des demandes d'AVE.

IRCC accepte cette recommandation.

Par souci de renforcer l'intégrité du programme, la technologie de saisie numérique améliorerait l'exactitude et l'authenticité des renseignements fournis dans la demande d'AVE.

L'extraction de l'information contenue dans le titre de voyage du client afin de remplir la demande réduirait les erreurs accidentelles de transcription, tout en réduisant considérablement la capacité des personnes de manipuler délibérément des données biographiques.

La saisie numérique améliorerait le service à la clientèle en éliminant la confusion concernant des champs particuliers sur la demande, comme le pays de délivrance et le numéro de passeport. Cela pourrait aussi réduire la frustration causée par les erreurs de saisie de données que les clients et les transporteurs aériens commerciaux éprouvent au moment du voyage.

IRCC a mis à l'essai une technologie de saisie numérique qui profiterait au programme d'AVE. L'initiative a été incluse dans le mémoire au Cabinet sur la transformation du Programme de visiteurs d'IRCC, qui a été ratifié en avril 2021.

La mise en œuvre de la technologie de saisie numérique dans le cadre du programme d'AVE dépend de l'obtention de financement.

Mesure	Responsabilité	Échéance
Mesure 1A : Utiliser les constats et les résultats des essais de saisie numérique pour la stratégie de mise en œuvre de la technologie de saisie numérique dans le cadre du programme d'AVE.	Responsable : Direction générale de l'admissibilité Soutien : Direction générale de la transformation (DGT), Direction générale de l'orientation du programme d'immigration (DGOPI), Réseau centralisé (RC) et Réseau international (RI)	À confirmer : le Ministère cherche à obtenir du financement
Mesure 1B : (En fonction du financement) Mettre en œuvre la saisie numérique pour extraire les renseignements contenus dans le titre de voyage aux fins de traitement des demandes d'AVE.	Responsable : Direction générale de l'admissibilité Soutien : DGT, DGOPI, RC et RI	À confirmer : le Ministère cherche à obtenir du financement.

Le programme d'AVE vise à « repousser la frontière canadienne » en identifiant les étrangers interdits de territoire avant qu'ils ne se rendent au Canada ou qu'ils n'y transitent. L'évaluation a permis de constater que, bien que l'AVE empêche certaines personnes interdites de territoire de venir au Canada, la contribution du programme à l'égard des objectifs de sécurité pourrait être améliorée grâce à un échange accru de renseignements et à un contrôle amélioré des risques.

Recommandation 2 : Afin de maximiser l'intégrité du programme tout en réduisant au minimum les répercussions sur la facilitation, IRCC devrait envisager et élaborer une stratégie qui vise à améliorer le contrôle des demandeurs de l'AVE et qui :

- A) intègre un échange accru de renseignements;
- B) comprend une approche pour élaborer et mettre en œuvre de nouveaux indicateurs de risque.

IRCC accepte cette recommandation.

IRCC poursuit l'échange accru de renseignements avec les États Unis (É.-U.) et l'échange de renseignements avec la base de données d'INTERPOL sur les titres de voyage volés et perdus. Ces initiatives ont été incluses dans le mémoire au Cabinet sur la transformation du Programme des visiteurs d'IRCC, ratifié en avril 2021.

La mise en œuvre d'un échange accru de renseignements aux fins du programme d'AVE dépend de l'obtention de financement.

La mise en œuvre en temps réel d'indicateurs de risque améliorerait le contrôle des demandes d'AVE. La mise en œuvre d'une solution raffinée et efficace dépendrait de l'obtention de fonds supplémentaires compte tenu des répercussions sur les ressources, l'infrastructure de TI et le cadre juridique du programme.

Mesure	Responsabilité	Échéance
Mesure 2A : (Sous réserve de financement) Accroître l'échange automatisé de renseignements biographiques en matière d'immigration avec les É.-U. pour couvrir tous les demandeurs d'AVE; et comparer les renseignements avec ceux d'autres fonds de renseignements américains.	Responsable : Direction générale de l'admissibilité Soutien : DGOPI, Direction générale de la gestion des risques pour l'intégrité (DGGRI), RC et RI	À confirmer : le Ministère cherche à obtenir du financement.
Mesure 2B : (Sous réserve de financement) Établir un nouvel échange de renseignements avec la base de données d'INTERPOL sur les titres de voyage volés et perdus afin d'empêcher la délivrance d'autorisations de voyage aux clients dont le passeport a été déclaré perdu ou volé (p. ex. dans les cas de fraude potentielle).	Responsable : Direction générale de l'admissibilité Soutien : DGOPI, DGGRI, RC et RI	À confirmer : le Ministère cherche à obtenir du financement.
Mesure 2C : (Sous réserve de financement) Élaborer et mettre en œuvre une solution technique souple qui permettrait de gérer les règles d'exclusion fondées sur le risque en fonction d'indicateurs, régis par un cadre.	Responsable : GIR Soutien : DGOPI, Direction générale de l'admissibilité, Services juridiques, RC et RI	À confirmer : le Ministère cherche à obtenir du financement supplémentaire.

À mesure que de nouveaux renseignements deviennent disponibles, les agents peuvent renouveler manuellement la validation des AVE approuvées et en vigueur pour s'assurer que les titulaires continuent d'avoir le droit à une AVE. L'évaluation a permis de constater que plus de validations ont dû être renouvelées par rapport à ce qui était prévu au départ et qu'un arriéré de ces AVE s'est créé.

Le travail de renouvellement des validations exige beaucoup de ressources, mais il est actuellement sous-financé. Comme la validation des AVE ne peut pas être renouvelée ou annulée de façon automatisée, des efforts manuels sont nécessaires pour le traitement. L'évaluation a fait ressortir que des pouvoirs juridiques supplémentaires pourraient améliorer la capacité de renouvellement des validations des agents.

À mesure que l'arriéré des AVE dont la validation doit être renouvelée continue d'augmenter, il devient plus urgent de mettre au point une solution durable qui garantit que le Ministère dispose des pouvoirs et des ressources nécessaires pour renouveler la validation des AVE en temps opportun.

Recommandation 3 : IRCC devrait élaborer et mettre en œuvre une stratégie visant à s'assurer que les ressources et les pouvoirs nécessaires sont en place pour renouveler plus efficacement la validation des AVE.

IRCC accepte cette recommandation.

IRCC cherche à obtenir des pouvoirs plus explicites au titre du Règlement sur l'immigration et la protection des réfugiés (RIPR) pour annuler les AVE dans les situations prescrites afin de mieux équiper les agents d'outils souples en vue de protéger l'intégrité du programme. Cette proposition comprend de nouveaux motifs d'annulation des AVE lorsque les agents ont des préoccupations au sujet de l'intention inauthentique du voyageur (après le renouvellement de la validation dans de nombreuses situations).

IRCC cherche également à obtenir le pouvoir, en vertu de la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés (LIPR), de permettre l'élaboration de règlements qui prescriraient des scénarios pour la suspension (désactivation) des AVE (après le renouvellement de la validation dans de nombreuses situations).

IRCC examinera les mécanismes disponibles pour obtenir un financement continu et durable afin de s'assurer que les ressources de renouvellement des validations sont disponibles et que les réseaux peuvent prioriser le renouvellement des validations.

Mesure	Responsabilité	Échéance
Mesure 3A : Modifier le RIPR de façon à octroyer des pouvoirs plus explicites d'annulation de l'AVE, notamment en prévoyant des motifs de préoccupation concernant l'intention inauthentique du voyageur (préoccupations justifiées) après le renouvellement de la validation.	Responsable : Direction générale de l'admissibilité Soutien : DGOPI, DGGRI, RC et RI	T4 de 2023-2024
Mesure 3B : Modifier la LIPR de façon à permettre l'élaboration de règlements visant la suspension de l'AVE après le renouvellement de la validation, ainsi qu'une demande de ressources à l'appui du renouvellement des validations nécessaires associées à ces nouveaux pouvoirs.	Responsable : Direction générale de l'admissibilité Soutien : DGOPI, DGGRI, RC et RI	T4 de 2024-2025
Mesure 3C : Élaborer une approche visant à examiner des mécanismes de financement de ressources dédiées et permanentes.	Responsable : DGOPI Soutien : DGGRI, RC et RI	T4 de 2023-2024

Gestion du programme – Formation

L'évaluation a révélé que de nombreux agents de traitement ne reçoivent pas de formation structurée sur la façon de traiter les demandes d'AVE. L'absence de formation structurée concernait principalement les agents du RI, dont bon nombre estimaient qu'ils bénéficieraient d'une formation structurée. Dans une moindre mesure, l'évaluation a également permis d'établir que certains agents du RC bénéficieraient d'une formation initiale ou supplémentaire sur l'AVE. Dans l'ensemble, même si de nombreux agents sondés estimaient qu'ils bénéficieraient même d'une formation de base sur le traitement des demandes d'AVE, certains étaient d'avis qu'ils bénéficieraient d'une formation sur les motifs de refus, ainsi que sur le renouvellement des validations.

L'évaluation a en outre permis de constater que les agents de traitement du RI et du RC disposent de directives détaillées et d'instructions sur l'exécution des programmes (IEP) et que presque tous les agents sondés avaient consulté ces directives. Cependant, d'après le point de vue des agents, les directives pourraient être améliorées sur certains points, notamment en ce qui concerne la clarté, y compris l'endroit où demander du soutien au besoin.

Recommandation 4 : IRCC devrait élaborer et mettre en œuvre une stratégie visant à combler les lacunes en matière d'information et de formation des agents qui traitent les AVE.

IRCC accepte cette recommandation.

Les agents du RC ont de nombreuses occasions de suivre ponctuellement une formation structurée et d'en apprendre davantage sur le traitement des demandes d'AVE. Les volumes de travail envoyés à chaque bureau à l'étranger peuvent être très faibles, mais les IEP peuvent être insuffisantes pour orienter les bureaux du RI qui traitent des demandes d'AVE.

La formation du RI est axée sur la législation en matière d'immigration, couvre les règlements liés à l'AVE et est destinée aux décideurs. Compte tenu de la recommandation et des changements réglementaires à venir concernant les annulations et les refus de l'AVE fondés sur la bonne foi, il est possible d'élargir quelque peu la formation.

Étant donné que peu d'agents du RI travaillent régulièrement sur les demandes d'AVE, mais qu'un plus grand nombre d'agents participent de temps à autre au traitement des demandes d'AVE, une séance de formation enregistrée montrant les problèmes courants pourrait être une façon de rendre accessible une formation plus exhaustive aux personnes qui en ont besoin, au moment où elles en ont besoin. À l'heure actuelle, l'exclusion des demandes d'AVE du processus est une priorité relativement faible dans les missions du RI. Une fois que les bureaux seront en mesure de commencer véritablement à traiter de nouveau ces demandes, le RI pourrait élaborer des pratiques exemplaires et/ou des conseils et des astuces et en faire un sujet de discussion lors d'une réunion des communautés de pratique en matière de résidents temporaires.

Mesure	Responsabilité	Échéance
Action 4A: I. Demander aux bureaux du RC et du RI qui traitent les demandes d'AVE de recenser les questions et les préoccupations courantes. II. Élaborer et diffuser toute procédure normale d'exploitation (PNE) ou orientation fonctionnelle (IEP) nouvelle ou mise à jour nécessaire pour répondre aux questions ou aux préoccupations soulevées.	Responsables : RC, RI et DGOP	T3 de 2022-2023
Action 4B: I. Élaborer et diffuser une séance de formation enregistrée sur les problèmes courants liés au traitement des demandes d'AVE. II. Tenir une séance sur les pratiques exemplaires et/ou des conseils et astuces lors d'une réunion des communautés de pratique en matière de résidents temporaires.	Responsables : RI et RC Soutien : DGOP	T3 de 2022-2023

Liste des acronymes

AMC	Affaires mondiales Canada
ASFC	Agence des services frontaliers du Canada
AVE	Autorisation de voyage électronique
AVE-X	Autorisation de voyage électronique élargie
CSO	Centre de soutien des opérations
DGGRI	Direction générale de la gestion des risques pour l'intégrité
DGOPI	Direction générale de l'orientation du programme d'immigration
É.-U.	États Unis
GC	Gouvernement du Canada
IEP	Instructions sur l'exécution des programmes
IIPV	Information préalable interactive sur les voyageurs
IRCC	Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada
LIPR	<i>Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés</i>
RC	Réseau centralisé
RI	Réseau international
RIPR	<i>Règlement sur l'immigration et la protection des réfugiés</i>
RP	Résident permanent
SMGC	Système mondial de gestion des cas
VNI	Visa de non-immigrant des États Unis
VRT	Visa de résident temporaire

Profil du programme

Programme des visiteurs

Comme il est énoncé dans l'objet de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* (LIPR), d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) facilite l'entrée des visiteurs qui viennent au Canada dans le cadre d'activités commerciales, touristiques, culturelles, éducatives et scientifiques. Les visiteurs profitent au Canada en dépensant de l'argent dans nos collectivités, en apportant de nouvelles perspectives à nos institutions et en créant des liens avec des amis et de la famille partout dans le monde.

Le Programme des visiteurs établit un juste équilibre entre la facilitation des voyages légitimes des étrangers et la protection de l'intégrité du système d'immigration du Canada. Toutes les personnes qui souhaitent venir au Canada pour une courte période, que ce soit pour travailler, étudier ou visiter le pays, doivent satisfaire aux exigences liées à la résidence temporaire prévues dans la LIPR. Le Programme des visiteurs d'IRCC joue un rôle clé dans la gestion du contrôle des visiteurs afin de s'assurer que les personnes qui pourraient présenter un risque pour le Canada sont empêchées d'entrer au pays et que celles qui sont autorisées à le faire satisfont aux exigences du Programme, notamment les conditions établies pour leur séjour.

Conformément à la LIPR, tout étranger qui vient au Canada a besoin d'un visa de résident temporaire (VRT), à moins d'en être dispensé, auquel cas il peut avoir besoin d'une Autorisation de voyage électronique (AVE)¹.

Autorisation de voyage électronique (AVE)

Le programme d'AVE a été annoncé en 2011 à titre d'engagement clé du Canada et des É.-U. dans le cadre du document « Par-delà la frontière : Plan d'action », qui vise à établir une approche commune du contrôle des étrangers dispensés de VRT afin de cerner les menaces avant qu'ils atteignent le périmètre nord-américain. Le programme d'AVE a été lancé comme processus volontaire en août 2015 et est devenu une exigence en mars 2016². Dans le cadre de l'AVE, les étrangers dispensés de visa qui présentent un faible risque et qui se

rendent au Canada ou qui y transitent par avion doivent présenter une demande d'AVE avant de venir au pays³. La demande d'AVE est un processus en ligne dans le cadre duquel les voyageurs éventuels fournissent des renseignements biographiques et des renseignements contenus dans leur passeport⁴ et répondent à des questions au sujet de leurs antécédents en matière d'immigration et de voyage, criminels et médicaux. Les demandeurs paient des frais de traitement de 7 \$ CA.

Une fois que la demande est soumise, le Système mondial de gestion des cas (SMGC) effectue automatiquement à partir de bases de données des vérifications de l'identité et de l'existence de renseignements défavorables. Dans la plupart des cas, le SMGC avise automatiquement le demandeur que son AVE a été approuvée. S'il y a des problèmes de confirmation de l'identité, la demande sera exclue du système en vue d'un examen manuel. Si le problème est résolu, la demande sera ajoutée de nouveau à la file d'attente du traitement automatisé. Une demande peut également être exclue en vue d'un examen manuel s'il y a des renseignements défavorables au dossier concernant le demandeur ou si le demandeur a lui-même donné des renseignements défavorables dans ses réponses aux questions supplémentaires ou sur les antécédents.

Durant l'examen manuel des renseignements défavorables, l'agent d'IRCC peut demander des documents supplémentaires au demandeur par souci d'équité procédurale, demander la tenue d'une enquête de sécurité par des partenaires de sécurité et/ou transmettre la demande à un bureau de migration à l'étranger pour un examen plus approfondi à l'aide des connaissances locales. Selon les renseignements fournis, l'agent d'IRCC peut refuser ou approuver la demande. Les demandes peuvent être refusées uniquement par un agent, et non dans le cadre du processus automatisé.

L'exécution de la loi en matière d'AVE

L'AVE ne garantit pas l'entrée au Canada et n'établit pas la période de séjour autorisée, car l'Agence des services frontaliers du Canada

¹ Les visiteurs dispensés du VRT qui ne voyagent pas par avion, ainsi que les citoyens américains et certains autres voyageurs dispensés de visa n'ont pas besoin d'AVE.

² Une période de clémence pour la mise en application de l'AVE a été instaurée jusqu'en novembre 2016.

³ L'annexe D présente une liste complète des ressortissants qui ont besoin d'une AVE (en date de février 2022).

⁴ Par exemple nom de famille, prénom, sexe, date de naissance et lieu de résidence.

(ASFC) est chargée de prendre la décision finale sur l'admissibilité de tous les étrangers qui entrent au Canada. En raison de la nature électronique de l'AVE, il n'y a pas de vignette physique⁵. Le programme s'appuie sur le système d'information interactive préalable sur les voyageurs (IIPV) de l'ASFC pour veiller à ce que les voyageurs aient le titre de voyage nécessaire au moment de l'enregistrement. Précisément, les transporteurs aériens qui effectuent des vols directs vers le Canada utilisent le système d'IIPV et vérifient le passeport des voyageurs pour confirmer que ces derniers ont le bon titre de voyage (p. ex. une AVE ou un VRT, au besoin). Si le système d'IIPV avise le transporteur aérien qu'aucune autorisation de voyage valide n'est inscrite au dossier du voyageur éventuel, le transporteur aérien reçoit un message d'interdiction d'embarquement. Le Centre de soutien des transporteurs aériens de l'ASFC offre de l'aide aux transporteurs aériens commerciaux qui reçoivent des messages d'embarquement et d'interdiction d'embarquement (p. ex. dépannage).

Renouvellement de la validation

Les articles 12.06 et 12.07 du *Règlement sur l'immigration et la protection des réfugiés* (RIPR) confèrent à IRCC le pouvoir de renouveler la validation des AVE préalablement approuvées et, s'il y a lieu, de les annuler si des renseignements préjudiciables sont découverts ou obtenus après leur délivrance. Le SMGC affichera automatiquement un signal sur les AVE en vigueur dès que de nouveaux renseignements préjudiciables sont entrés au sujet de clients. Le signal crée une liste d'attente pour que les agents d'IRCC et de l'ASFC réévaluent les AVE ou renouvellent leur validation afin d'établir si les titulaires concernés demeurent habilités à détenir l'AVE et admissibles au Canada.

Dans les cas en question, par souci d'équité procédurale, l'agent peut maintenir la validité de l'AVE si les réponses du titulaire le satisfont, refuser l'AVE au titre de l'article 16 de la LIPR si le titulaire ne respecte pas les critères relatifs à l'équité procédurale ou peut annuler l'AVE et refuser la demande connexe si les renseignements supplémentaires fournis par le titulaire de l'AVE ne le satisfont pas. Des renseignements défavorables sur les titulaires d'une AVE peuvent également survenir pour les agents au cours du continuum des voyages, comme les agents de liaison de l'ASFC, qui peuvent rencontrer des personnes avant que celles-ci prennent place à bord

d'un vol; et l'AVE peut être annulée conformément aux autorisations existantes. IRCC lance par ailleurs des vérifications de système mensuelles sur les AVE en vigueur de façon à repérer tout nouveau renseignement défavorable aux fins du renouvellement de la validation.

AVE élargie

Le budget de 2015 proposait d'élargir l'admissibilité au programme d'AVE à un sous-ensemble précis de populations ayant besoin d'un VRT. Dans le cadre de ce programme, communément appelé « AVE élargie » (AVE-X), les voyageurs admissibles sont définis comme les voyageurs qui se rendent au Canada par avion et qui, au moment de la demande, avaient été titulaires d'un VRT canadien au cours des dix dernières années ou d'un visa de non-immigrant (VNI) des É.-U. valide. Ces voyageurs sont considérés comme « connus » du Canada parce qu'ils ont déjà fait l'objet d'un contrôle par le Canada ou par les É.-U., un partenaire de confiance. Pour s'assurer que les demandeurs répondent aux critères d'admissibilité, un échange de renseignements avec les É.-U. a été établi pour vérifier de façon automatisée la validité des VNI des É.-U., alors que les anciens titulaires de VRT du Canada font l'objet d'un contrôle en fonction de leur dossier d'immigration d'IRCC dans le SMGC.

Les pays initialement envisagés en vue de l'AVE élargie étaient le Brésil, le Mexique, la Bulgarie et la Roumanie. Cependant, avant la mise en œuvre de l'AVE élargie, en mai 2017, l'obligation d'obtenir un VRT pour les ressortissants mexicains a été levée (décembre 2016). En décembre 2017, six mois après la mise en œuvre, l'obligation d'obtenir un VRT pour les ressortissants bulgares et roumains a également été levée. Par conséquent, au moment de la collecte des données, les ressortissants brésiliens formaient la seule population admissible à l'AVE élargie .

Les demandeurs au titre de l'AVE élargie utilisent un volet particulier du formulaire de demande en ligne de l'AVE et paient les mêmes frais de traitement de 7 \$. Ces étrangers peuvent toujours demander et recevoir un VRT, puisque le VRT est valide pour tous les modes de voyage (aérien, terrestre et maritime), alors que le titulaire de l'AVE n'a que le droit de voyager par avion à destination du Canada ou en passant par le Canada.

⁵ L'AVE est liée au passeport du titulaire de l'AVE dont le nom est indiqué dans la demande d'AVE.

Contexte de l'évaluation

Aperçu

Le présent rapport présente les résultats de l'évaluation du programme d'AVE d'IRCC. L'évaluation a été réalisée conformément aux exigences relatives aux évaluations énoncées dans la *Politique sur les résultats* (2016) du Conseil du Trésor. La nécessité de l'évaluation a été reconnue dans les documents de base (p. ex. présentations au Conseil du Trésor) et a été confirmée dans le plan d'évaluation ministérielle 2019/2020 d'IRCC. L'évaluation visait à fournir un aperçu, fondé sur des données probantes, des réussites et des défis liés à la mise en œuvre des programmes d'AVE et de l'AVE élargie, en vue d'éclairer les orientations futures de ces programmes et du Programme des visiteurs, ainsi que des efforts d'IRCC de modernisation de la plateforme numérique.

La Division de l'évaluation et de la mesure du rendement d'IRCC a mené l'évaluation de juillet 2020 à novembre 2021. La conception et l'approche de l'évaluation ont été établies en consultation avec les directions générales d'IRCC contribuant à la conception, à la gestion et à la mise en œuvre du programme d'AVE. Le Comité de la mesure du rendement et de l'évaluation d'IRCC a approuvé le cadre de référence de l'évaluation en juin 2020.

Portée de l'évaluation

L'évaluation a porté sur la pertinence et le rendement du programme d'AVE, pour la période allant du lancement de l'AVE, en août 2015, jusqu'aux renseignements les plus récents disponibles au moment de la collecte des données. L'évaluation n'a pas tenu compte des répercussions de la pandémie de COVID-19.

Diverses caractéristiques de conception et divers programmes coordonnés ont été considérés comme faisant partie de la portée de l'évaluation, y compris l'AVE élargie et la coordination avec le système d'IIPV de l'ASFC.

Objet de l'évaluation

L'évaluation était principalement axée sur les premières contributions de l'AVE aux résultats attendus du Programme des visiteurs (annexe A), en mettant l'accent sur la facilitation, la gestion de la migration et la protection de la santé, de la sûreté et de la sécurité des Canadiens. En second lieu, l'évaluation a porté sur la mise en œuvre du programme d'AVE, notamment la coordination avec les partenaires.

Questions d'évaluation

Dans quelle mesure le programme d'AVE est-il harmonisé avec les priorités et les objectifs d'IRCC, du GC et d'autres ministères?

Dans quelle mesure le programme d'AVE est-il conçu et mis en œuvre efficacement à IRCC et est-il coordonné entre les ministères partenaires et d'autres intervenants?

Dans quelle mesure le programme d'AVE contribue-t-il à faciliter l'entrée au pays des voyageurs dispensés de VRT et à appuyer le Programme des visiteurs?

Dans quelle mesure le programme d'AVE contribue-t-il à l'intégrité du Programme des visiteurs et à la protection de la santé, de la sûreté et de la sécurité des Canadiens?

Méthodologie

Examen des documents

L'examen des documents a servi à recueillir des renseignements contextuels sur le programme d'AVE, à éclairer les questions des sondages et des entrevues et à évaluer la conception et le rendement du programme. L'examen portait sur les documents d'IRCC, de l'ASFC et du Gouvernement du Canada (GC), comme les documents de base et de travail, les instructions sur l'exécution des programmes (IEP), les bulletins opérationnels et d'autres évaluations de programmes ministériels concernant l'AVE.

Sondage auprès des clients dont l'AVE a été approuvée

Un sondage en ligne a été réalisé auprès de clients qui ont présenté une demande d'AVE en 2018 et 2019 et dont la demande a été approuvée. Seuls les clients adultes (c.-à-d. âgés de 18 ans et plus) ont été sondés. Le sondage était disponible en anglais, en français, en espagnol (Amérique latine), en portugais (Brésil), en allemand, en chinois simplifié, en japonais et en coréen.

Le sondage a été envoyé à un échantillon aléatoire de 100 000 clients et était accessible pendant 26 jours, soit du 12 mai au 7 juin 2021. Au total, 6 981 clients ont répondu au sondage, ce qui revient à un taux de réponse de 7 %⁶. La marge d'erreur était de $\pm 1,17$, à un niveau de confiance de 95 %.

Sondage auprès des agents de traitement des demandes d'AVE

L'évaluation prévoyait un sondage auprès des agents qui avaient de l'expérience dans le traitement des demandes d'AVE dans les bureaux de migration du Réseau international (RI), ainsi que des agents du Centre de soutien des opérations (CSO) du Réseau centralisé (RC). Le sondage était disponible en anglais et en français et a été envoyé à 235 agents au total, soit 14 répertoriés comme travaillant au RC et 221, au RI. Le sondage était accessible pendant 25 jours, soit du 29 mars au 23 avril 2021. En tout, 69 agents ont répondu au sondage, dont 62 avaient de l'expérience dans le traitement des demandes d'AVE au RI et 7, au RC.

Entrevues avec des informateurs clés

Au total, 32 entrevues ont été réalisées auprès de 43 personnes, y compris des représentants internes et externes à IRCC. Les représentants internes étaient des membres de la Direction générale de l'orientation du programme d'immigration (DGOPI), de la Direction générale de l'admissibilité, du RC, du RI, de la Direction générale de la gestion des risques pour l'intégrité (DGGRI) et des Communications, alors que les représentants externes étaient des membres du personnel de l'ASFC et d'Affaires mondiales Canada (AMC), ainsi que des représentants de l'industrie du transport aérien.

Examen des données administratives

L'analyse des données administratives a été effectuée à l'aide de données extraites dans le SMGC d'IRCC sur des demandes reçues du 1er janvier 2017 au 31 décembre 2019. Les données ont servi à créer des profils de clients uniques de l'AVE et de demandes d'AVE pour les demandes d'AVE et d'AVE élargie. Elles ont également servi à comparer les demandes en fonction de variables opérationnelles (p. ex. décision finale relative aux demandes et délais de traitement) et de variables sociodémographiques.

L'ASFC a fourni des tableaux extraits du SMGC pour examiner les cas de clients dont la demande d'AVE avait été approuvée, mais qui ont été refusés à la frontière en raison d'une interdiction de territoire.

⁶ L'annexe B présente le profil des répondants du sondage.

Limites

Dans l'ensemble, l'évaluation a eu recours à des méthodes complémentaires de collecte de données quantitatives et qualitatives pour combler les lacunes et produire des constatations intégrées fondées sur de multiples sources de données. Lorsque des limites ont été cernées, diverses stratégies d'atténuation ont été mises en œuvre dans la mesure du possible, y compris la triangulation des données avec d'autres sources, pour s'assurer que les constatations étaient fiables et pouvaient être utilisées en toute confiance. Les limites et les stratégies d'atténuation correspondantes sont décrites ci-dessous.

Règles opérationnelles pour les données d'AVE

L'équipe d'évaluation n'a pas été informée de règles opérationnelles consignées s'appliquant aux rapports ministériels sur l'AVE. Les règles opérationnelles sont des ensembles d'instructions qui définissent la façon dont un processus est exécuté (p. ex. ce qui constitue un traitement « entièrement automatisé » par opposition aux cas nécessitant une intervention manuelle). L'absence de règles opérationnelles a posé un défi relativement au nettoyage de l'ensemble des données, à la compréhension des différentes variables et à la compréhension de l'importance des données aberrantes⁷.

L'absence de règles opérationnelles a par ailleurs eu une incidence sur la cohérence du codage des données. Par exemple, les données sur les motifs de refus peuvent être codées différemment selon le moment où les données ont été saisies (c. à d. nouveau codage par rapport au codage existant) ou selon la personne qui a entré les données (p. ex. paragraphe 16(1.1) de la LIPR par rapport à l'alinéa 16(1)a de la LIPR). L'absence de règles opérationnelles à cet effet rend difficile la catégorisation, par exemple, des motifs de refus⁸.

De façon à pallier l'absence de règles opérationnelles, des efforts considérables ont été déployés pour rencontrer les représentants de programme et des collègues de la Direction générale de la planification et du rendement des opérations afin de coder les données administratives et d'assurer l'uniformité des procédures, dans la mesure du possible.

Données provenant des agents de traitement et représentativité du sondage

IRCC tient à jour une liste des agents de traitement qui s'occupent à l'heure actuelle des demandes dans les missions, mais, dans diverses situations (p. ex. tâches temporaires, affectations ou COVID-19), la liste des agents n'est pas toujours complète. De plus, la liste ne précise pas si les agents ont de l'expérience en particulier dans le traitement des demandes d'AVE. Par conséquent, les caractéristiques de la population des agents de traitement des demandes d'AVE sont inconnues, et les répondants du sondage peuvent ne pas être représentatifs de cette population.

Afin d'atténuer cette limite, lors du sondage, il était demandé aux agents de déclarer eux-mêmes leur expérience de traitement des demandes d'AVE. Les répondants comprenaient des personnes du CSO du RC, où se fait la majorité du traitement manuel des demandes, ainsi que de missions où les volumes de traitement des demandes d'AVE et de l'AVE élargie sont plus élevés, notamment à Londres, à Mexico, à São Paulo, à Paris et à Rome. Toutefois, il est important de noter que seulement sept répondants du RC avaient de l'expérience dans le traitement des demandes d'AVE; par conséquent, les résultats reflètent surtout le point de vue des agents du RI, à moins d'indication contraire.

⁷ Par exemple, dans les cas où la date de la décision finale précède la date de réception d'une demande; les cas où le document de voyage fourni sur la demande provenait d'un pays soumis à l'obligation de visa.

⁸ 126 types de refus uniques ont été trouvés dans l'ensemble de données, sans compter les cas de refus sans motif de refus ou les motifs de refus « nuls ».

Représentativité des données du sondage auprès des clients de l'AVE

En raison de délais causés par la COVID-19 et de la réduction du nombre des voyageurs, le sondage a permis de colliger les points de vue des demandeurs en 2018 et en 2019, plutôt que pour toute la période visée. Ces années ont été choisies de façon à ce que les opinions soient récentes, car il est connu que le processus de demande d'AVE est rapide et les clients ne se souviennent peut-être pas de la demande présentée des années plus tôt.

Comme les demandes ne permettent pas de recueillir des renseignements sociodémographiques détaillés, il n'y avait pas suffisamment de variables pour pondérer les réponses. Dans le sondage, les hommes (+5,7 %) étaient surreprésentés, alors que les personnes de 18 à 29 ans (-6,3 %) étaient sous représentées. Même si le sondage ne peut pas être considéré comme étant représentatif des clients de l'AVE, il convient de noter que le nombre des répondants des dix principaux pays de citoyenneté se situait dans un intervalle de 5 % de la répartition de la population.

Profil des demandes d'AVE

Profil des demandes d'AVE

IRCC a reçu 11 527 034 demandes d'AVE du 1er janvier 2017 au 31 décembre 2019, dont 98,6 % ont été approuvées, 0,9 % ont été refusées et 0,5 % ont été retirées. Parmi les demandes qui ont été traitées jusqu'à l'étape de la décision finale (c.-à-d. approuvées ou refusées) :

- 88,4 % avaient été présentées par un adulte;
- 50,8 % avaient été présentées par un homme;
- 84,4 % avaient été remplies en anglais.

Si le volume des demandes est demeuré stable de 2017 à 2019, le nombre et la proportion des refus ont augmenté chaque année. L'évaluation a également révélé que, certains pays comptaient pour un nombre disproportionné de demandes refusées par rapport à leur part de demandes au total.

Profil des demandes de l'AVE élargie

IRCC a reçu 391 588 demandes de l'AVE élargie jusqu'au 31 décembre 2019, dont 96,8 % ont été approuvées, 3,1 % ont été refusées⁹ et 0,1 % ont été retirées. Les demandes de l'AVE élargie avaient des caractéristiques semblables à celles des demandes d'AVE (c.-à-d. que 88,4 % avaient été présentées par un adulte et que 52,1 %, par une femme), même si un plus grand nombre de demandes avaient été remplies en anglais (98,6 %).

Le nombre de demandes de l'AVE élargie a augmenté, passant de 104 535 en 2017 à 149 733 en 2018, avant de diminuer, à 137 054 en 2019. La proportion des demandes de l'AVE élargie refusées était la plus élevée en 2017 (3,6 %), avant de diminuer en 2018 et en 2019 (2,9 % et 3 %).

Profil des clients uniques d'AVE et de l'AVE élargie

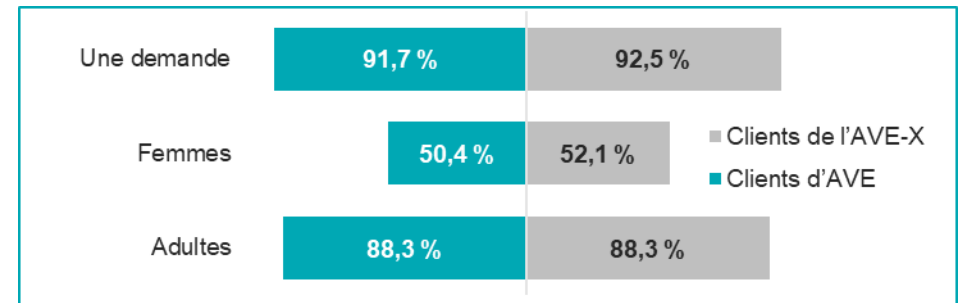
En tout, 10 530 857 clients uniques ont présenté une demande d'AVE; et 359 931, une demande de l'AVE élargie.

Selon le pays de citoyenneté du client indiqué dans la plus récente demande d'AVE ou de l'AVE élargie, les pays de citoyenneté les plus courants :

- étaient le Royaume Uni (14,8 %), la France (13,7 %), le Mexique (8,9 %), l'Allemagne (8,5 %) et l'Australie (6,3 %) pour les clients de l'AVE. Ces pays représentent plus de la moitié des clients de l'AVE;
- étaient le Brésil (98 %), la Roumanie (1,5 %) et la Bulgarie (0,4 %) pour les clients de l'AVE élargie. Presque tous les clients étaient des Brésiliens, ce qui correspond à l'admissibilité à l'AVE élargie en vigueur depuis décembre 2017.

Les données démographiques des clients de l'AVE et de l'AVE élargie étaient semblables en ce qui concerne l'âge, le sexe et le fait qu'ils n'avaient présenté qu'une seule demande.

Figure 1 : Données démographiques des clients uniques d'AVE et de l'AVE-X



Source : SMGC

⁹ Les intervenants ont suggéré que le taux de refus plus élevé de l'AVE élargie par rapport au taux de l'AVE était en grande partie attribuable aux refus d'inadmissibilité à l'AVE élargie (un non-problème pour les demandes de l'AVE).

Conformité avec les priorités et les objectifs

Constatation 1 : La mise en œuvre de l'obligation d'obtenir une AVE est bien harmonisée avec les priorités et les objectifs du GC, d'IRCC et de l'ASFC en ce qui a trait à la sûreté et à la sécurité, à la facilitation, à la transformation et à la modernisation numériques, ainsi qu'à l'évitement des coûts et aux économies.

L'évaluation a confirmé que le programme d'AVE est bien harmonisé avec les priorités et les objectifs du GC, d'IRCC et de l'ASFC en ce qui a trait à la sûreté et à la sécurité, à la facilitation, à l'évitement des coûts et aux économies, ainsi qu'à la transformation et à la modernisation numériques.

Sûreté et sécurité

Protéger la santé et la sûreté des Canadiens et garantir la sécurité de la société canadienne forment un objectif fondamental de la LIPR¹⁰. Le Programme des visiteurs d'IRCC indique aussi que la [traduction] « gestion de la migration des visiteurs qui protège la santé, la sûreté et la sécurité des Canadiens » est un résultat attendu. En outre, l'ASFC a le mandat de fournir des services qui contribuent à la sécurité nationale et à la sécurité publique.

Avant l'existence du programme d'AVE, le Canada ne contrôlait pas les visiteurs provenant des pays dispensés de l'obligation de visa avant leur voyage au pays. Certaines des personnes interrogées considèrent qu'il s'agit d'une amélioration fondamentale en vue de l'atteinte des objectifs de sûreté et de sécurité.

Les entrevues et les documents de base ont également mis en lumière la façon dont le programme d'AVE contrôle les visiteurs en fonction de facteurs de risque choisis¹¹, comme la criminalité et les antécédents d'immigration défavorables, afin de les empêcher de se rendre au Canada en « repoussant la frontière ». Par conséquent, le programme cadre avec les engagements du GC^{12, 13} visant à identifier les personnes qui veulent, de mauvaise foi, entrer au Canada ou y séjourner et à les empêcher de s'y rendre (c.-à-d. à « repousser la frontière »).

Les caractéristiques de sécurité de l'AVE et de l'AVE élargie sont également visibles dans les budgets du GC¹⁴.

Facilitation

Faciliter les voyages légitimes au Canada est un objectif fondamental de la LIPR et un résultat immédiat du Programme des visiteurs d'IRCC¹⁵. Le mandat de l'ASFC, ainsi que les engagements et les budgets du GC mentionnent l'objectif de faciliter la libre circulation des marchandises et des voyageurs légitimes.

Le programme d'AVE a été conçu pour le traitement simple et efficace des demandes présentées par les ressortissants dispensés de l'obligation de visa présentant un faible risque au moyen d'un processus décisionnel automatisé. Les personnes interrogées ont dit que le processus de demande d'AVE est simple, car il n'exige pas de renseignements détaillés de la part des clients. Le processus est peu coûteux (7 \$ CA), ce qui correspond aux frais exigés dans le cadre des programmes offerts dans d'autres pays, et offre, par rapport aux concurrents, une bonne valeur compte tenu d'un faible coût et d'une longue période de validité.

Les personnes interrogées étaient d'avis que l'AVE élargie facilite en particulier le processus de demande, car il élimine l'obstacle de l'obligation de visa pour les sous-populations admissibles connues provenant des pays visés par l'obligation de visa.

¹⁰ *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*, L.C. 2001, chap. 27.

¹¹ L'évaluation a permis d'identifier des possibilités de contrôler les demandeurs d'AVE par rapport à d'autres bases de données criminelles.

¹² Plan d'action canado-américain sur la sécurité du périmètre et la compétitivité économique.

¹³ Emplois, croissance et prospérité à long terme : le Plan d'action économique de 2013.

¹⁴ Un leadership fort : un budget équilibré et un plan axé sur des impôts bas pour favoriser l'emploi, la croissance et la sécurité.

¹⁵ *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*, L.C. 2001, chap. 27.

Les intervenants internes à IRCC étaient généralement d'avis que le programme d'AVE a été conçu de façon à faciliter l'entrée des clients au pays. Ils estiment toutefois que le processus de demande d'AVE est une étape supplémentaire pour les voyageurs dispensés de l'obligation de visa, de sorte que l'AVE n'est pas nécessairement une mesure de facilitation. De plus, certains intervenants ont fait part d'un taux plus élevé que prévu d'AVE nécessitant le renouvellement de leur validation et une fréquence élevée d'interventions manuelles, ce qui a une incidence négative sur l'efficacité générale.

Transformation et modernisation numériques

D'après les documents de base concernant le programme d'AVE, un processus décisionnel plus rapide et le traitement automatisé des demandes sont les principaux objectifs. **Le programme d'AVE s'appuie sur les engagements du GC¹⁶ à traiter les demandes par voie électronique**, en vue d'affecter plus de ressources à des tâches complexes ou discrétionnaires et, au bout du compte, d'améliorer l'intégrité du programme.

Les clients peuvent présenter une demande d'AVE 24 sur 7. De plus, comme des parties importantes du tri et de la vérification de l'identité et de l'admissibilité sont automatisées, les demandeurs peuvent être approuvés en tout temps.

Parmi les autres avantages notables en conformité avec la plateforme de modernisation numérique d'IRCC, mentionnons l'accroissement du stockage électronique d'IRCC (compte tenu du nombre de demandeurs d'AVE).

Évitement de coûts et économies

Les frais de demande d'AVE ont été établis de façon à recouvrer la totalité des coûts du programme et à s'assurer qu'ils n'imposent pas un fardeau aux contribuables canadiens. Les personnes interrogées ont également fait l'éloge du programme d'AVE pour avoir réduit les

coûts associés au contrôle, au traitement et au renvoi des voyageurs interdits de territoire qui arrivent aux points d'entrée.

Conformité avec les objectifs d'AMC

L'évaluation a permis de constater que la mise en œuvre de l'AVE a eu des répercussions négatives sur AMC, particulièrement au début du programme, même si les documents de base ne laissent pas entendre l'intention d'harmoniser le programme avec les objectifs d'AMC.

D'abord, comme les Canadiens ayant une double nationalité ne sont pas admissibles à l'AVE, certains se sont vu refuser l'embarquement par des transporteurs aériens s'ils ne voyageaient pas avec un passeport canadien. Les personnes interrogées ont fait remarquer que cette situation a eu des répercussions sur le personnel d'AMC. L'examen des documents a confirmé que l'introduction de l'obligation d'obtenir une AVE a entraîné une augmentation de la demande de services de passeport, du nombre de demandes de passeport et un arriéré de demandes dans certaines missions. Il a été constaté que les répercussions étaient plus importantes dans les petites missions ayant une faible capacité de pointe. Pour aider à résoudre le problème, IRCC a initialement pris des mesures de soutien temporaires supplémentaires à l'égard d'AMC, y compris l'envoi d'agents de service temporaires à l'étranger et l'établissement d'une unité de soutien des missions à l'administration centrale. Plus tard, AMC a négocié des fonds supplémentaires pour régler les problèmes de ressources dans le cadre d'un protocole d'entente signé en 2019.

Ensuite, durant la mise en œuvre de l'AVE, certains diplomates dispensés de l'obligation de visa (c. à d. ceux ayant une accréditation) ont eu des problèmes. Comme les documents d'accréditation ne sont pas accessibles dans les systèmes de données consultés durant le processus décisionnel, ces diplomates ont fait l'objet d'un message d'interdiction d'embarquement à l'enregistrement. Une solution a fini par être mise en place pour régler le problème.

¹⁶ Plan d'action canado-américain sur la sécurité du périmètre et la compétitivité économique.

Constatation 2 : L'introduction de l'AVE a contribué à respecter les engagements pris envers les principaux partenaires bilatéraux, en particulier les É.-U., et à entretenir les relations avec ceux-ci.

Relations avec les partenaires bilatéraux

L'examen des documents et les entrevues ont révélé que la mise en œuvre du programme d'AVE respectait les engagements pris avec les É.-U.¹⁷ de travailler ensemble pour améliorer la sécurité en « repoussant la frontière » et en accélérant la libre circulation des personnes et des marchandises légitimes à la frontière et au-delà.

En ce qui concerne l'élargissement de l'AVE, le budget de 2015¹⁸ du GC soulignait l'importance d'étendre l'admissibilité à l'AVE aux voyageurs présentant un faible risque provenant de pays comme le Brésil, le Mexique, la Roumanie et la Bulgarie. Bien que le programme d'AVE élargie visait en mai 2017 les ressortissants du Brésil, de la Roumanie et de la Bulgarie, ceux du Mexique n'ont pas été inclus, car le GC avait levé l'obligation de visa pour le Mexique en décembre 2016¹⁹, puis pour la Roumanie et la Bulgarie en décembre 2017²⁰, soit 6 mois après leur inclusion dans le programme d'AVE élargie.

Échange de renseignements

En juillet 2016, le GC a établi un nouvel échange automatisé de renseignements avec une base de données américaine afin de permettre une vérification automatisée de la validité des VNI des É.-U. dans le cadre du programme (alors à venir) de l'AVE élargie. Les renseignements de validation des visas sont communiqués conformément à un accord²¹ conclu avec les É.-U. et selon des modalités de mise en œuvre²².

Irritants bilatéraux

Comme le programme d'AVE a introduit une nouvelle autorisation de voyage pour les visiteurs provenant de pays dispensés de l'obligation de visa, les documents de base ont laissé entendre qu'il y avait un risque de créer des irritants bilatéraux avec ces pays, notamment les États membres de l'Union européenne (UE).

IRCC a mis en œuvre dès qu'il en a eu la possibilité une stratégie de communication à l'intention des pays touchés, alors que la clientèle touchée de ces pays considérerait probablement l'obligation d'obtenir une AVE comme un inconvénient. La stratégie prévoyait, entre autres choses, de décrire les avantages de la gestion de la migration et des aspects de sécurité associés à l'AVE et de souligner que les frais et la période de validité de l'AVE n'ont rien à envier à ceux d'initiatives similaires des É.-U.²³, de l'Australie²⁴ et de la Nouvelle-Zélande²⁵.

L'UE a depuis pris une orientation similaire et est en voie de mettre sur pied un système semblable à l'AVE, qui devrait être lancé en 2022. Le Royaume Uni prévoit également de mettre en œuvre une autorisation de voyage électronique au cours des années à venir.

¹⁷ Plan d'action canado-américain sur la sécurité du périmètre et la compétitivité économique

¹⁸ Un leadership fort : un budget équilibré et un plan axé sur des impôts bas pour favoriser l'emploi, la croissance et la sécurité.

¹⁹ [Le Canada lève l'obligation de visa pour le Mexique](#) à compter du 25 novembre 2021

²⁰ [Le Canada lève l'obligation de visa pour la Roumanie et la Bulgarie](#) à compter du 25 novembre 2021

²¹ Accord entre le gouvernement des États-Unis d'Amérique et le gouvernement du Canada sur l'échange de renseignements sur les visas et l'immigration (le [Traité](#)), en date du 19 novembre 2021

²² Entente de mise en œuvre entre le ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration du Canada et l'Agence des services frontaliers du Canada et le département d'État et le département de la Sécurité

intérieure des États-Unis d'Amérique, concernant [l'échange de renseignements pour la validation des documents d'entrée temporaire](#), à compter du 19 novembre 2021

²³ Le système électronique d'autorisation de voyage des États-Unis coûte environ 19 \$ (CAD) et est valide pendant un an après sa délivrance.

²⁴ Le visa électronique australien coûte environ 18 \$ (CAD) et est valable un an après sa délivrance.

²⁵ L'autorité de voyage électronique de la Nouvelle-Zélande coûte environ 8 \$ (CAD) et les coûts sont payés en même temps qu'une taxe de conservation et de tourisme plus élevée. Le document est valable deux ans après sa délivrance.

Conception et mise en œuvre

Constatation 3 : Bien qu'il y ait eu des difficultés à mettre en œuvre l'obligation d'obtenir une AVE, les clients sont pour la plupart au courant de cette obligation grâce à des efforts importants de communication.

Connaissance de l'obligation d'obtenir une AVE

D'après les documents de base et les personnes interrogées, les efforts de marketing visaient à informer les voyageurs de la nouvelle obligation, à accroître la conformité avec le programme et à éviter les irritants qui pourraient nuire au tourisme ou aux voyages d'affaires. Les intervenants internes étaient d'avis que les stratégies de communication étaient généralement efficaces, lesquelles visaient en particulier les pays dispensés de l'obligation de visa et en provenance desquels le nombre de visiteurs est élevé. Les représentants de l'industrie du transport aérien estimaient que les efforts de communication reposaient trop largement sur les médias sociaux, ce qui a fait en sorte que certains voyageurs arrivant à l'aéroport n'étaient pas au courant de l'AVE. Certaines compagnies aériennes ont soutenu les efforts de communication en diffusant des vidéos informatives.

Les personnes interrogées ont en outre fait remarquer que, compte tenu du retard dans l'instauration du système d'IIPV, l'information relative à l'AVE a été améliorée grâce à un déploiement progressif du programme, qui était volontaire en août 2015, obligatoire en mars 2016 et mis en application en novembre 2016, alors que le système d'IIPV a été instauré en une seule journée pour tous les transporteurs aériens ayant des vols directs vers le Canada. Le déploiement rapide du système d'IIPV a entraîné des problèmes et des retards imprévus pour les voyageurs et les agents d'embarquement, en plus d'augmenter la charge de travail des agents de migration et des agents de liaison.

D'après la majorité des agents de traitement sondés, les clients comprenaient au moins dans une certaine mesure qu'ils avaient besoin d'une AVE pour se rendre au Canada (89,9 %). De même, la majorité des clients sondés étaient au courant de l'obligation d'obtenir une AVE (85,9 %). Les agents de traitement estimaient en outre que les clients comprenaient au moins dans une certaine mesure qu'ils devaient présenter une demande d'AVE avant leur voyage (91,3 %). De même, parmi les clients sondés qui avaient voyagé au Canada, la majorité d'entre eux ont déclaré avoir demandé l'AVE plus d'une journée avant leur voyage (92,9 %). Les personnes interrogées de l'industrie du transport aérien ont suggéré d'accroître les efforts d'information, car de nombreuses AVE qui ont été délivrées pour une période de validité de cinq ans commencent à expirer. En réponse à la suggestion, les intervenants d'IRCC ont fait observer que les restrictions de voyage liées à la pandémie ont retardé les efforts d'information.

Difficultés et points à améliorer en matière de communications

Personnes ayant une double nationalité

Comme les Canadiens ayant une double nationalité ne sont pas admissibles aux AVE (c.-à-d. qu'ils doivent se rendre au pays au moyen de leur passeport canadien), certains se sont vu refuser l'embarquement par le transporteur aérien ou ne savaient pas qu'ils ne pouvaient pas se rendre au Canada au moyen d'une AVE et du passeport du pays dont ils ont leur seconde nationalité. L'examen des documents a révélé que la communication insuffisante entre les partenaires a entraîné des inefficacités dans l'information des personnes ayant une double nationalité, ainsi que des pressions opérationnelles importantes sur le traitement des demandes de passeport dans les missions touchées par l'AVE d'AMC, en particulier dans les pays où il y a un grand nombre de personnes ayant une double nationalité.

Résidents permanents du Canada

Les résidents permanents (RP) du Canada doivent être titulaires d'une carte de RP ou d'un titre de voyage valide pour se rendre au Canada par avion. Toutefois, certains RP n'étaient pas au courant de cette obligation ou ne savaient pas qu'ils n'étaient pas admissibles à une AVE, ce qui a retardé le voyage au Canada des RP qui devaient obtenir dans une mission un titre de voyage pour RP. De même, les anciens RP dont le statut est expiré doivent renoncer à leur résidence permanente pour présenter une demande d'AVE.

Brésiliens arrivant au Canada par voie terrestre ou maritime

L'AVE élargie est offerte aux Brésiliens admissibles qui arrivent par avion, mais les voyageurs brésiliens qui arrivent à un point d'entrée maritime ou terrestre ont encore besoin d'un visa. L'évaluation a permis de constater que certains Brésiliens arrivant au Canada par voie terrestre ou maritime (p. ex. navire de croisière) ne savaient pas que leur AVE élargie n'était pas valide pour tous les modes de transport.

Étrangers titulaires d'un passeport diplomatique ou officiel

Les étrangers qui détiennent une vignette d'acceptation délivrée par AMC sont dispensés de l'obligation d'obtenir un VRT ou une AVE. Cependant, les vignettes d'acceptation ne sont pas reconnues par le système d'IIPV de l'ASFC, et elles ne sont pas répertoriées dans le SMGC, ce qui a fait en sorte qu'un certain nombre de diplomates ont fait l'objet d'un message erroné d'« interdiction d'embarquement » lorsque le système d'IIPV a été mis en œuvre, en 2016. Cette année-là, IRCC a accepté une solution provisoire pour régler le problème. La solution, qui en est à sa sixième année, exige beaucoup de ressources et l'imputation manuelle par AMC et IRCC. Il est à noter que la solution ne s'applique qu'aux étrangers accrédités.

Constatation 4 : La communication et la coordination liées au programme d'AVE à IRCC ont été généralement efficaces. Cependant, des problèmes de communication et de coordination entre IRCC, l'ASFC et AMC ont été relevés, particulièrement au début de la mise en œuvre.

Mécanismes de gouvernance

L'examen des documents et les entrevues ont permis de cerner un large éventail de mécanismes de communication et de coordination pour l'AVE (annexe C), y compris des mécanismes à IRCC, entre IRCC et les ministères partenaires (p. ex. l'ASFC) et avec les intervenants (p. ex. les compagnies aériennes). D'après les données probantes recueillies, il existe une bonne collaboration entre, d'une part, les intervenants et, d'autre part, le système approprié de gouvernance multiniveau d'IRCC et de l'ASFC²⁶. Toutefois, certaines difficultés ont été rencontrées, quoique principalement en ce qui concerne la mise en œuvre de l'AVE.

Évaluation par les agents de la coordination et de la communication

Les agents d'IRCC interrogés estimaient que les rôles et les responsabilités étaient clairs au RC et au RI, ainsi qu'entre, d'une part, le RI, le RC, l'administration centrale, les bureaux de migration et le CSO et, d'autre part, l'ASFC. De plus, les agents ont jugé que la coordination et la communication étaient en grande partie efficaces dans leur propre bureau, avec l'administration centrale, le CSO, les bureaux de migration, l'ASFC, AMC et les partenaires américains d'échange de renseignements. L'annexe C présente les points de vue des agents sur la coordination et la communication.



Problèmes de coordination et de communication

Coordination entre IRCC et AMC

L'examen des documents a permis de cerner des pressions exercées sur le traitement des demandes de passeport liées à l'AVE et à l'absence de voies de communication officielles entre IRCC et AMC dans les missions, ce qui a nui à la clarté des rôles. Les différences au chapitre du mandat et des objectifs ont posé des difficultés initiales, mais la coordination s'est améliorée au fil du temps.

Coordination entre IRCC et l'ASFC

L'examen des documents a révélé une coordination insuffisante entre l'ASFC et IRCC. Des problèmes ayant trait au système d'IIPV, aux différences dans les mandats ministériels, à la responsabilité des programmes et au fait que le personnel ne comprenait pas les projets des autres ministères ont nui aux relations, particulièrement pendant la mise en œuvre. Le roulement du personnel à l'ASFC et le manque d'expérience pertinente en matière de traitement ont également posé problème.

Formulaire de demande et conception

L'examen des documents a permis de constater qu'une participation plus tôt des Communications à la conception du processus de demande en ligne aurait pu aider à régler les problèmes de convivialité (p. ex. expiration du délai pour remplir le formulaire et demande groupée pour les familles).

Communications publiques

À mesure que les clients rencontraient des problèmes techniques ou de convivialité (p. ex. présentation de documents à l'appui ou saisie des données contenues dans le passeport), le personnel des Communications a dû élaborer des documents improvisés. Il a été jugé que cela était moins efficace que de s'assurer que le système fonctionne dès le départ.

²⁶ Citoyenneté et Immigration Canada : examen indépendant par un tiers de l'autorisation de voyage électronique (AVE) (2014). Interis Consulting.

Soutien à la clientèle

Des renseignements détaillés à l'intention des demandeurs d'AVE sont accessibles en ligne (p. ex. foire aux questions et guides d'aide multilingues), mais il n'y a aucun mécanisme de communication en temps réel permettant aux clients de poser des questions, ce qui a une incidence sur la charge de travail des agents d'embarquement, des agents de liaison de l'ASFC et du personnel des missions.

Gestion du contenu dans une langue non officielle

Un guide d'aide pour les demandes d'AVE est disponible dans seize langues non officielles. À mesure que le processus de demande change, les guides d'aide doivent être mis à jour, mais il n'y a pas de financement continu pour gérer le contenu dans une langue non officielle. Cela pourrait entraîner des erreurs de saisie et semer la confusion parmi les clients.

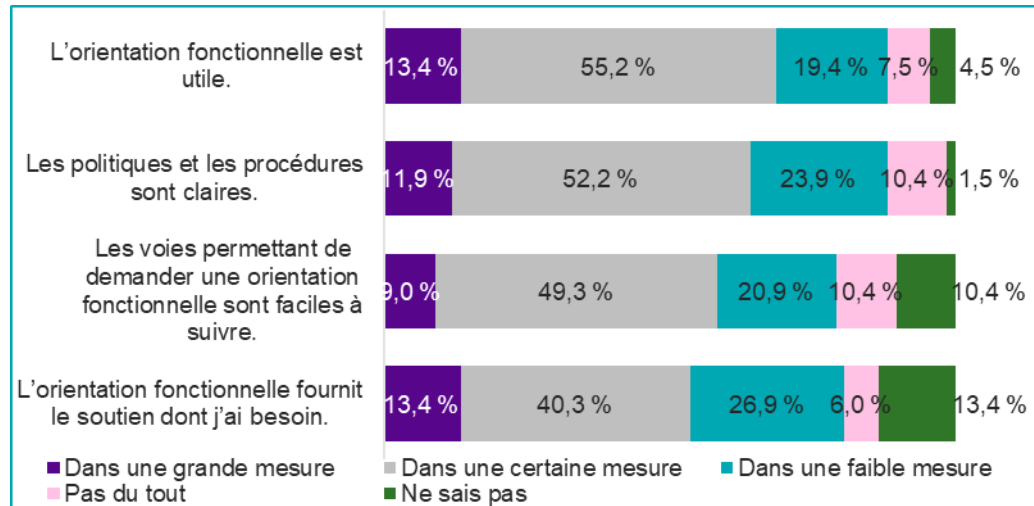
Constatation 5 : Un besoin de formation supplémentaire a été cerné, même si les agents qui traitent les demandes d'AVE connaissent l'orientation fonctionnelle en place et l'utilisent.

Orientation fonctionnelle

L'évaluation a permis de constater l'existence d'une orientation détaillée à l'intention des agents de traitement, soit des IEP et des PNE sur un large éventail de sujets liés à l'AVE, y compris sur l'admissibilité, le traitement automatisé, la mise en application²⁷ de l'obligation d'obtenir une AVE et le traitement manuel des demandes d'AVE²⁸. Généralement, les IEP et les PNE prévoient à l'intention des agents des étapes à respecter dans le SMGC et assorties de photos et incluent des détails sur l'endroit où les étapes devraient avoir lieu (c.-à-d. au RI ou au RC) et le niveau requis du décideur.

Si presque tous les agents de traitement sondés ont déclaré avoir consulté l'orientation fonctionnelle (97,1 %), certains étaient d'avis que celle-ci était difficile à trouver (34,8 %). Les agents qui avaient consulté l'orientation fonctionnelle estimaient que plusieurs aspects pouvaient être améliorés, notamment au chapitre de la clarté, de la demande de soutien et, dans une moindre mesure, de l'utilité.

Figure 2 : Cotes attribuées par les agents sur l'orientation fonctionnelle, les politiques et les procédures



Source : Sondage auprès des agents de traitement des demandes d'AVE

Formation à IRCC

Peu d'agents de traitement sondés ont déclaré avoir appris comment traiter les demandes d'AVE après avoir suivi une formation structurée (15,9 %). Cependant, une plus grande proportion d'agents du RC ayant de l'expérience dans le traitement des demandes d'AVE ont dit avoir reçu une formation structurée²⁹ (57 %) comparativement aux agents expérimentés du RI (11 %). Dans l'ensemble, bon nombre d'agents sondés ont déclaré avoir appris comment traiter les demandes d'AVE en suivant l'orientation fonctionnelle (81,2 %) ou à la suite d'un apprentissage informel (p. ex. auprès de collègues) (65,2 %).

En général, les agents étaient d'avis que la formation non structurée (82,2 %) ou structurée (90,9 %) qu'ils avaient reçue était utile dans une certaine ou grande mesure. Par comparaison, environ les deux cinquièmes (42 %) des agents estimaient avoir besoin d'une formation supplémentaire – la plupart d'entre eux étaient des agents du RI. Si le RC s'occupe la plupart du temps du traitement des demandes d'AVE et a mis en place une formation structurée, les agents du RI ont tendance à traiter des cas plus complexes. La réponse ouverte la plus courante à la question de savoir quelle formation supplémentaire serait bénéfique était une formation portant expressément sur l'AVE (c.-à-d. l'AVE-101), suivie d'une formation supplémentaire sur les motifs de refus et le renouvellement de la validation.

Formation à l'ASFC

L'examen de la documentation interne à l'ASFC a révélé qu'une formation conjointe à l'intention du personnel du Centre de soutien des transporteurs aériens de l'ASFC et du personnel de traitement d'IRCC aurait été bénéfique, mais qu'elle ne s'est pas concrétisée.

²⁷ Comme par exemple l'identification des demandeurs, la recherche, le triage et les approbations automatisés, l'intervention manuelle, le refus ainsi que les frais.

²⁸ Comme par exemple le rapprochement de l'identité, les correspondances dans les bases de données, les citoyens canadiens et les demandes de RP, l'AVE élargie, l'évaluation des demandes, l'admissibilité, les

renouvellements de la validation, les inactivations, le partage du travail avec les bureaux de migration, l'établissement de la validité de l'AVE, les demandes papier et les demandes multiples.

²⁹ Les personnes du RC interrogées ont indiqué qu'une formation officielle est offerte aux agents qui traitent les AVE.

Efficacité

Constatation 6 : Bien que le programme d'AVE ait introduit une étape supplémentaire pour les voyageurs dispensés de l'obligation de visa, le processus d'obtention d'une AVE est facilitant pour les voyageurs dans la mesure où il est rapide, abordable et facile à remplir.

Facilitation

Les personnes interrogées ont fait remarquer que l'AVE est une étape supplémentaire pour les voyageurs dispensés de l'obligation de visa et qu'elle n'est pas facilitante. À l'inverse, **l'AVE élargie facilite les choses, car le processus est moins exigeant, plus rapide et plus facile à remplir que celui pour un visa**. Même si les personnes interrogées estimaient que l'AVE n'était pas intrinsèquement une mesure de facilitation, elles étaient d'avis que l'AVE était conçue de façon à faciliter le plus possible les choses pour les clients. Les points de vue des clients sur la rapidité, la facilité et le caractère abordable du processus de demande étaient en grande partie favorables. **D'après la majorité des clients sondés, le processus était rapide** au moins dans une certaine mesure (92,3 %), et près des trois quarts (71,8 %) ont déclaré avoir rempli leur demande en 30 minutes ou moins. Presque tous les clients sondés ont jugé que le processus était **facile à comprendre** (94,6 %) et **facile à compléter** (94 %) au moins dans une certaine mesure. Les clients sondés ont **rarement dit avoir commis une erreur au moment de remplir la demande d'AVE** (3,1 %), et bon nombre de ceux qui en ont commis ont simplement présenté une autre demande (61,8 %). La plupart des clients étaient d'accord pour dire que les **frais de demande sont abordables** (93,4 %).

L'évaluation a en outre permis de constater que les ressources d'aide sont facilitantes. Le guide d'aide sur l'AVE est disponible en 18 langues, y compris en anglais et en français. Presque tous les clients sondés qui ont consulté le guide d'aide ont été en mesure de le faire dans une langue qu'ils maîtrisent (89,8 %) et estimaient que les ressources d'aide qu'ils ont utilisées étaient faciles à comprendre (92,9 %) et les ont aidés à résoudre leur problème (84,7 %) au moins dans une certaine mesure.

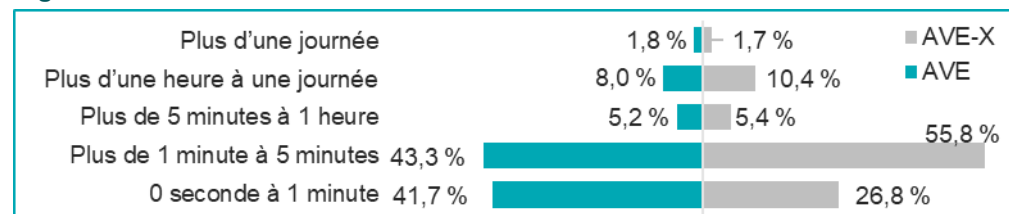
Le traitement des demandes d'AVE s'est par ailleurs révélé rapide. De 2017 à 2019, **85,2 % des demandes d'AVE et 82,6 % des demandes de l'AVE élargie ont été traitées en 5 minutes ou moins**. Le temps de traitement médian³⁰ était de 1,1 minute dans le cas des demandes d'AVE et de 1,3 minute dans le cas des demandes de l'AVE élargie. Presque tous les clients sondés (95,4 %) étaient d'accord pour dire que l'approbation de leur AVE (ou AVE élargie) a été rapide.

Améliorer l'aspect de facilitation de l'AVE

Bien que les processus de demande d'AVE et d'approbation soient conçus de façon à faciliter les choses, les personnes interrogées ont dit que l'aspect de facilitation pourrait être amélioré. Par exemple, elles croient que l'ajout des fonctions de sauvegarde³¹ et de prévisualisation³² pourrait aider à remplir la demande. De même, certains clients sondés ont jugé que l'absence de fonctions de sauvegarde (31,3 %) et de prévisualisation (28,8 %) était un problème dans une certaine ou grande mesure.

Les personnes interrogées ont mentionné d'autres difficultés que les demandeurs rencontrent, notamment le fait de ne pas comprendre les questions statutaires, de ne pas saisir correctement les renseignements contenus dans le passeport et de prendre trop de temps pour donner suite à une demande de documents.

Figure 3 : Délai de traitement des demandes d'AVE et de l'AVE-X de 2017 à 2019



Source : SMGC

*Remarque : Exclut les délais de traitement manquants et négatifs dans le SMGC (moins de 1 % des cas)

³⁰ Calculé comme la création de la demande jusqu'au moment de la décision finale.

³¹ En l'absence d'une fonction de sauvegarde, si un client quitte son application ou perd la connexion à Internet, il doit recommencer depuis le début.

³² En l'absence d'une fonction de prévisualisation, un client n'est pas en mesure d'examiner ou de corriger les renseignements saisis avant de soumettre ses formulaires.

Constatation 7 : Les visiteurs au Canada entraînent des avantages économiques, sociaux et culturels. Les données probantes suggèrent que l'introduction de l'AVE n'a pas eu de répercussions défavorables sur les voyages internationaux au Canada.

Avantages des visiteurs au Canada

[Traduction] « Le fait que le Canada profite des contributions économiques, sociales et culturelles des visiteurs » est un résultat intermédiaire du Programme des visiteurs d'IRCC. De nombreuses personnes qui obtiennent une AVE ont l'intention de visiter le Canada, ce qui génère des avantages se présentant sous la forme du tourisme. IRCC ne collige pas de données sur les voyages au pays des titulaires d'AVE, mais les données de Destination Canada³³ donnent à penser que les volumes globaux de voyageurs en provenance des pays courants de citoyenneté des titulaires d'AVE n'ont pas été affectés par l'introduction de l'AVE.

Certains représentants de l'industrie du transport aérien croient que, même si les voyages au Canada n'ont pas été affectés, certains voyageurs ont évité d'y transiter pour se soustraire à l'obligation d'obtenir plusieurs documents semblables à l'AVE (p. ex. une autorisation dans le cadre du Système électronique d'autorisation de voyage). Les personnes interrogées ont fait remarquer que les transits au Canada sont une source importante de revenus pour les compagnies aériennes.

D'après les personnes interrogées et l'examen des documents, le programme d'AVE permet de plus d'économiser indirectement de l'argent. Par exemple, le contrôle préalable des étrangers était considéré comme un moyen avantageux d'éviter les coûts associés au renvoi des personnes interdites de territoire, à l'affrètement de vols de retour et à l'instruction de procédures d'appel. Les personnes interrogées étaient d'avis que les **véritables avantages économiques de l'AVE résident dans l'élargissement de l'admissibilité aux populations des pays visés par l'obligation de visa**. De même, 63,7 % des agents de traitement sondés pensent que l'AVE élargie procure des avantages économiques au Canada. Les intervenants de l'industrie du transport aérien ont exprimé un appui ferme en faveur de l'élargissement de l'admissibilité à l'AVE élargie à un plus grand nombre de pays visés par l'obligation de visa.

Les clients sondés ont été interrogés au sujet de leur voyage au Canada. Au total, 92,2 % ont déclaré avoir voyagé au Canada; et 33 %, avoir visité le pays plus d'une fois. Parmi les clients qui ont voyagé au Canada, 81,4 % ont déclaré y avoir dépensé plus de 1 000 \$; et 27,6 %, plus de 5 000 \$. Les clients ont précisé avoir dépensé une partie de cet argent au restaurant ou pour de la nourriture ou des boissons (89,4 %); pour le transport vers le Canada (86,4 %); pour l'hébergement (71,6 %); pour le transport au pays (69,3 %) et pour des vêtements, des chaussures ou des accessoires (56,2 %).

³³ Voir le tableau 24-10-0041-01 « Voyageurs internationaux entrant ou revenant au Canada selon le type de transport » et le tableau 24-10-0003-01 Voyageurs non-

résidents entrant au Canada, selon le pays de résidence (à l'exclusion des États-Unis)

Figure 4 : Motifs de voyage au Canada



Source : Sondage auprès des clients de l'AVE

Constatation 8 : Le programme d'AVE a tiré parti d'un processus décisionnel automatisé pour la majorité des demandes. Cependant, un plus grand nombre de demandes que prévu initialement ont nécessité un traitement manuel et le renouvellement de la validation, et des problèmes techniques ont été observés.

Traitement automatisé et traitement manuel

Même si le traitement des demandes est principalement automatisé, les demandes d'AVE et de l'AVE élargie³⁴ peuvent faire l'objet d'un examen manuel aux fins de vérification de l'identité ou de l'existence de renseignements défavorables³⁵. Pour la vérification de l'identité, l'agent doit jumeler le demandeur avec un identificateur unique de client existant, créer un nouveau compte client ou diriger le client vers un examen approfondi. Pour ce qui est des renseignements défavorables, l'agent doit être convaincu que le demandeur est admissible à l'AVE et admissible au Canada avant de délivrer une AVE³⁶.

D'après les documents de base relatifs à l'AVE, il était estimé que, chaque année, 6 % des demandes d'AVE (210 000) seraient acheminées vers un traitement au Canada et que 0,6 % (21 000) seraient acheminées aux bureaux de migration. L'évaluation a révélé que 82,5 % des demandes d'AVE reçues de 2017 à 2019 et traitées jusqu'à l'étape de la décision finale avaient fait l'objet d'un traitement entièrement automatisé. Chaque année³⁷, environ 670 000 demandes en moyenne ont été aiguillées vers le traitement manuel. Les documents de base relatifs à l'AVE élargie ont fourni des estimations plus élevées du nombre de demandes acheminées aux fins de vérification de l'identité et de consultation des bases de données (8 % et 6 % respectivement). Cependant, en raison de limites ayant trait aux données, l'équipe d'évaluation n'a pas été en mesure de confirmer la part des demandes de l'AVE élargie qui a fait l'objet d'un traitement entièrement automatisé.

Certaines personnes interrogées ont attribué les volumes plus élevés que prévu d'intervention manuelle à une proportion plus élevée de cas nécessitant une vérification de l'identité (p. ex. demandeurs ayant le même nom ou la même date de naissance). Néanmoins, les données administratives ont montré que la plupart des demandes d'AVE (98,6 %) et de l'AVE élargie (96,2 %) ont été finalisées de façon automatisée.

Renouvellement de la validation

Les agents réévaluent manuellement les AVE en vigueur ou renouvellent manuellement leur validation pour s'assurer que les clients dont la demande d'AVE a été approuvée continuent d'avoir le droit d'être titulaires d'une AVE, par exemple dans les cas où de nouveaux renseignements préjudiciables sont trouvés. En date de juillet 2021, 70 623 demandes d'AVE et de l'AVE élargie approuvées entre 2017 et 2019 ont été signalées au moins une fois aux fins de renouvellement de leur validation³⁸. Lors du plus récent renouvellement, la validation a été annulée dans une proportion de 46 %, et elle a été maintenue (c.-à-d. non annulée) dans 9,8 % des cas. L'évaluation a également révélé que certains pays comptaient pour un nombre disproportionné de renouvellements de la validation par rapport à leur part du nombre total de demandes.

Les personnes interrogées ont dit que le nombre de renouvellements de la validation dépassait les estimations initiales. Comme la validation des AVE ne peut pas être renouvelée ou annulée de façon automatisée, le traitement manuel est nécessaire. Les personnes interrogées croient que les pressions exercées sur le traitement manuel ont entraîné un arriéré. Les données administratives ont confirmé que 36,4 % des AVE désignées aux fins de renouvellement de la validation étaient en attente d'une décision finale. L'évaluation a permis de constater que des pouvoirs juridiques supplémentaires pourraient augmenter la capacité de renouvellement des validations des agents. Les personnes interrogées ont aussi noté que les efforts de renouvellement des validations étaient sous-financés, de sorte qu'il n'y a pas d'équipe s'occupant expressément des volumes élevés.

³⁴ Les demandes de l'AVE élargie font également l'objet de vérifications d'admissibilité automatisées supplémentaires.

³⁵ C'est-à-dire que le passeport du demandeur se heurte à des bases de données d'informations dérogatoires.

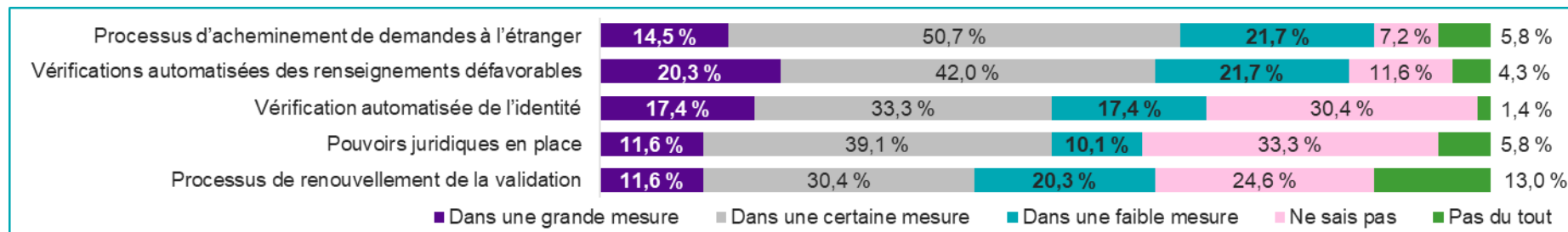
³⁶ IRCC dispose de nombreuses instructions internes sur l'exécution des programmes pour évaluer les demandes d'AVE.

³⁷ Bien que les données obtenues dans le cadre de l'évaluation ne fassent pas de distinction entre les renvois au Canada et ceux à l'étranger, l'examen des documents a révélé que les renvois à l'étranger étaient systématiquement inférieurs aux attentes entre 2016-2017 et 2019-2020 (en moyenne, moins de 5 000 par année).

³⁸ Les demandes peuvent être signalées pour renouvellement de validation pour plus d'une raison.

Dans l'ensemble, les agents de traitement sondés avaient des points de vue partagés quant à l'efficacité des différentes caractéristiques de conception du programme.

Figure 5 : Cotes attribuées par les agents de traitement à l'égard de l'efficacité des caractéristiques de conception du programme



Source : Sondage auprès des agents de traitement des demandes d'AVE

Difficultés techniques liées à l'AVE

D'après les personnes interrogées, les sondages et l'examen des documents, **la technologie à l'appui de l'AVE n'est pas souple**.

Demandes de modifications dans le SMGC et difficultés techniques connexes

Les personnes interrogées ont dit que les demandes de modifications dans le SMGC sont lentes, et presque tous les agents sondés étaient d'avis que la capacité du SMGC posait un problème au moins dans une faible mesure (91,3 %). Par exemple, elles ont déclaré ne pas être en mesure d'ajouter des renseignements contextuels sur la COVID-19 dans les lettres envoyées automatiquement aux demandeurs dont la demande d'AVE avait été approuvée³⁹. L'évaluation a permis de cerner des points où l'infrastructure de TI et l'échange de renseignements à l'appui du programme d'AVE pourraient être améliorés afin d'accroître l'intégrité globale du programme.

Saisie manuelle des données

L'évaluation a mis en lumière des difficultés liées à la saisie manuelle des données, notamment relativement au fait que les clients peuvent commettre des erreurs involontaires lors de la saisie des données, comme le numéro du passeport, ce qui peut entraîner des problèmes à l'embarquement.

Pannes sur le réseau

D'après les personnes interrogées et l'examen des documents, les pannes sur le réseau prévues et imprévues peuvent avoir des répercussions sur les clients (p. ex. incapacité de présenter une demande d'AVE et incapacité de voyager) ainsi que sur le traitement (p. ex. augmentation de l'arriéré de demandes à traiter). Il est demandé aux clients de présenter leur demande à l'avance, mais les pannes continuent d'avoir des répercussions sur les agents des services frontaliers, les transporteurs aériens et les voyageurs. La majorité des agents sondés (82,6 %) ont dit que les pannes sur le réseau étaient un problème, du moins dans une faible mesure, même si certains d'entre eux ont ajouté que les pannes avaient diminué depuis la mise en œuvre de l'AVE et que des efforts avaient été déployés pour renforcer l'infrastructure de TI. Certaines personnes interrogées de l'ASFC ont mentionné que les compagnies aériennes ne reçoivent pas toujours les messages d'interdiction d'embarquement durant les pannes, ce qui sème la confusion chez toutes les parties. Les représentants de l'industrie du transport aérien interrogés ont été particulièrement critiques concernant les pannes sur les systèmes de paiement de l'AVE, ajoutant que, bien que ces problèmes touchent régulièrement l'AVE, ils sont rares dans d'autres pays (p. ex. le Système électronique d'autorisation de voyage des É.-U.).

³⁹ Certains clients approuvés auraient acheté des vols à destination du Canada en fonction de leur approbation sans se rendre compte que des mesures supplémentaires

(p. ex. tests, quarantaine, interdictions de voyager) pourraient empêcher ou retarder leur voyage.

Constatation 9 : L'AVE a été conçue en tant qu'outil simple de contrôle et convient pour les populations présentant un faible risque.

Outil simple de contrôle

Comme le programme d'AVE a été élaboré de façon à contrôler les voyageurs dispensés de l'obligation de visa, le contrôle est plus simple afin de permettre un traitement plus rapide. Presque aucun client sondé n'a déclaré avoir eu besoin de fournir des documents comme un certificat de police (moins de 1 %) ou des dossiers judiciaires (moins de 1 %) dans le cadre du processus de demande.

L'examen des documents, les entrevues avec les informateurs clés et les résultats des sondages auprès des agents ont révélé que l'AVE n'était pas conçue de façon à évaluer les groupes présentant un risque élevé. Toutefois, **l'AVE élargie donne la souplesse nécessaire pour offrir l'option d'une AVE à des groupes de clients présentant un faible risque au sein d'une population plus grande visée par l'obligation de visa**, ce qui est un pas vers une évaluation plus nuancée de chaque voyageur et s'écarte de l'obligation de visa fondée purement sur la nationalité.

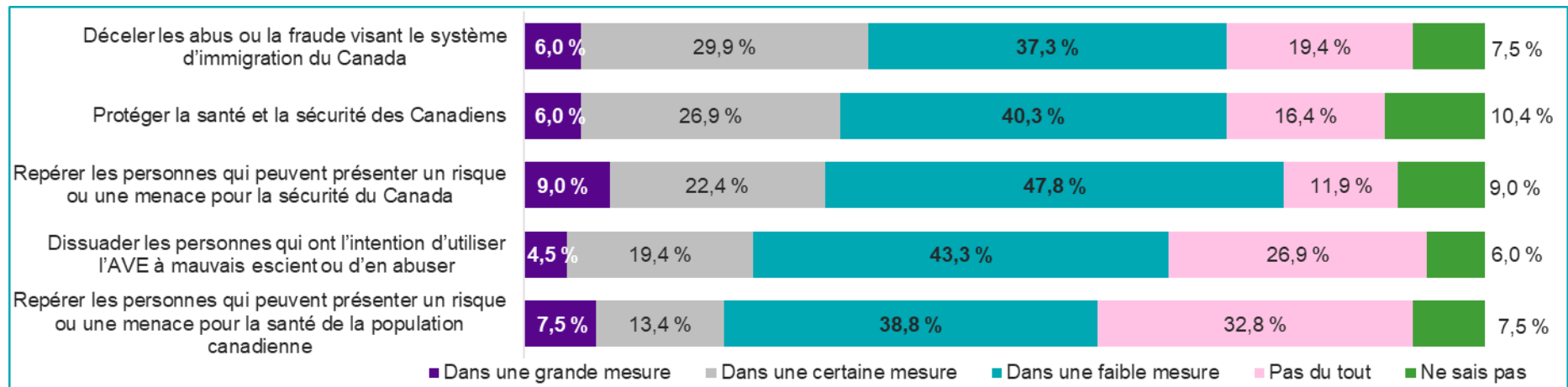
De plus, les personnes interrogées étaient d'avis que des investissements supplémentaires dans l'amélioration de l'échange de renseignements amélioreraient l'intégrité du programme d'AVE. L'évaluation a mis en lumière des aspects concernant lesquels d'autres facteurs de risque pourraient être intégrés à l'examen des demandes d'AVE. Elle a aussi permis de relever des obstacles techniques qui, s'ils sont surmontés, pourraient améliorer l'intégrité du programme.

Certaines personnes interrogées étaient d'avis que des indicateurs de risque supplémentaires aideraient à trier les cas présentant un risque élevé aux fins de l'examen manuel, ce qui renforcerait l'intégrité du programme d'AVE. Cependant, toute modification des critères d'exclusion entraînerait un traitement manuel plus important et devrait tenir compte de la capacité des ressources de traitement et des répercussions sur la facilitation pour les clients, ainsi que des pouvoirs et des outils dont les agents ont besoin pour appuyer la prise de décisions manuelle.

Données biographiques et renseignements sur les demandes

Les personnes interrogées estimaient que la saisie numérique des renseignements contenus dans le passeport (c.-à-d. scanner les passeports plutôt que saisir manuellement les renseignements) augmenterait l'intégrité du programme et ferait en sorte que les erreurs involontaires n'entraînent pas de retards ou de refus.

Figure 6 : Cotes attribuées par les agents quant à l'atteinte des résultats attendus du programme



Source : Sondage auprès des agents de traitement des demandes d'AVE

Constatation 10 : Le programme d'AVE permet de déterminer certaines personnes interdites de territoire avant qu'elles ne voyagent, mais il n'est pas clair dans quelle mesure il les empêche de venir au Canada et contribue à protéger la sûreté et la sécurité du Canada.

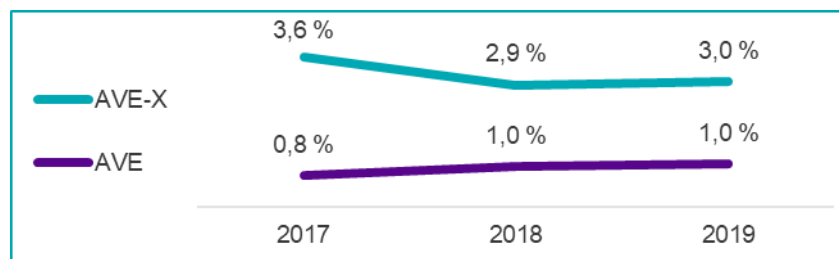
Refus avant un vol à destination du Canada

Les entrevues et l'examen des documents confirment que « repousser la frontière » (c. à d. identifier les étrangers interdits de territoire avant qu'ils prennent l'avion pour se rendre au Canada) est un principe clé du programme d'AVE. En théorie, le contrôle préalable vise à dissuader les migrants irréguliers et les voyageurs de mauvaise foi. D'après les documents de base, le refus est un indicateur clé à cet égard.

De 2017 à 2019, 104 839 demandes d'AVE (0,9 %) et 12 227 demandes de l'AVE élargie (3,1 %) ont été refusées. Si le nombre et la proportion de demandes d'AVE refusées ont augmenté chaque année, le nombre et la proportion des demandes de l'AVE élargie ont fluctué. Les intervenants ont laissé entendre que le taux de refus plus élevé des demandes de l'AVE élargie par rapport au taux de refus des demandes d'AVE est en grande partie attribuable aux refus pour inadmissibilité à l'AVE élargie (situation non applicable aux demandes d'AVE).

Les demandes d'AVE et de l'AVE élargie peuvent faire l'objet de multiples motifs de refus. Les plus courants étaient l'article 16 de la LIPR (59,6 %), d'autres motifs (13,5 %), l'article 7 du RIPR (9,7 %), l'article 40 de la LIPR (7,3 %) et l'article 36 de la LIPR (7,1 %).

Figure 7 : Taux de refus des demandes d'AVE et de l'AVE-X de 2017 à 2019



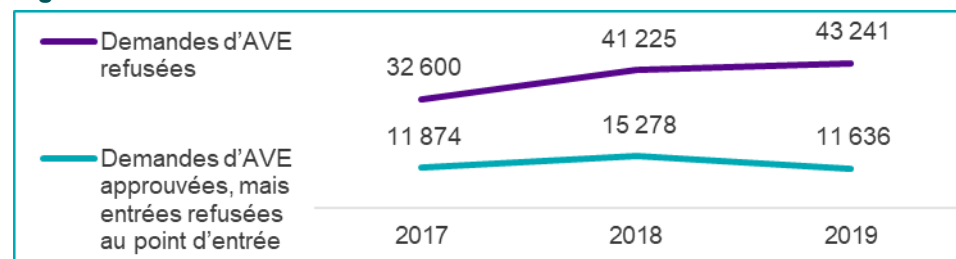
Source : SMGC

Empêcher les personnes interdites de territoire de voyager au Canada

Si certains voyageurs potentiels se voient refuser une AVE avant de se rendre au Canada, 38 788 titulaires d'une AVE se sont vu refuser de 2017 à 2019 l'entrée à la frontière pour interdiction de territoire. Les refus à la frontière ont augmenté de 2017 à 2018, avant de diminuer en 2019 aux niveaux de 2017. La majorité des refus d'AVE à la frontière étaient fondés sur un motif de refus prévu à l'article 36 (grande criminalité) ou un motif de refus prévu à l'article 40 (fausses déclarations). Les personnes interrogées ont souligné que les voyageurs ayant une intention malveillante, y compris celles ayant trait à la fraude et à la traite de personnes ou le passage de clandestins, ont trouvé des solutions de contournement.

De plus, les agents sondés étaient généralement d'avis que l'AVE contribue dans une faible ou certaine mesure aux résultats liés à la sécurité. En particulier, moins du quart d'entre eux estimaient que l'AVE contribuait à dissuader les personnes qui avaient l'intention d'utiliser l'AVE à mauvais escient ou d'en abuser.

Figure 8 : Refus des demandes d'AVE et de l'AVE-X de 2017 à 2019



Source : SMGC

Conclusions et recommandations

Conclusions

Le présent rapport présente les constatations de l'évaluation du programme d'AVE d'IRCC. L'évaluation a été réalisée dans le respect des exigences relatives aux évaluations énoncées dans la Politique sur les résultats (2016) du Conseil du Trésor, et elle est conforme aux engagements pris dans le cadre des présentations au Conseil du Trésor de 2013 et de 2016 sur l'AVE. L'évaluation a permis d'examiner les contributions du programme d'AVE aux résultats attendus du Programme des visiteurs d'IRCC. Sa portée allait du lancement de l'AVE, en août 2015, jusqu'en 2021.

L'évaluation a permis de constater que le programme est bien harmonisé avec les objectifs et les priorités du GC, d'IRCC et de l'ASFC, en particulier en ce qui concerne la sûreté et la sécurité, la facilitation, la transformation et la modernisation numériques et l'évitement des coûts ou les économies. Le programme contribue par ailleurs à respecter les engagements pris envers les principaux partenaires bilatéraux et à entretenir les relations avec ces derniers, particulièrement les É.-U.

Bien que la mise en œuvre de l'AVE ait posé des défis au départ, la plupart des clients qui ont besoin d'une AVE pour se rendre au Canada sont maintenant au courant de l'obligation. De même, des problèmes de coordination et de communication entre IRCC, l'ASFC et AMC ont été relevés au début de la mise en œuvre du programme, mais ils ont pour la plupart été résolus. En ce qui concerne la gestion du programme, l'évaluation a permis d'identifier que les agents ont besoin d'une formation supplémentaire sur le traitement des demandes d'AVE.

L'introduction de l'obligation d'obtenir une AVE n'a pas eu de répercussions négatives sur les voyages internationaux au Canada. L'AVE a introduit une étape supplémentaire pour les voyageurs dispensés de visa, mais l'évaluation a révélé que le processus d'AVE est rapide, abordable et facile à compléter. Le programme d'AVE a tiré parti d'un processus décisionnel automatisé (positif) pour la majorité des demandes. Cependant, d'après l'évaluation, un plus grand nombre de demandes que prévu ont nécessité un traitement manuel et le renouvellement de la validation, et le programme a rencontré certains défis techniques.

En ce qui concerne les orientations futures du programme d'AVE, l'évaluation a permis de constater que l'AVE a été conçue comme un outil simple de contrôle et qu'elle convient pour les étrangers présentant un faible risque. De plus, bien que le programme d'AVE permette de déterminer certaines personnes interdites de territoire avant leur voyage, il n'est pas clair dans quelle mesure il les empêche de venir au Canada et contribue à protéger la sûreté et la sécurité du Canada.

Gardant présentes à l'esprit les constatations ci-dessus, l'équipe d'évaluation propose quatre recommandations.

Recommandation 1

Le programme d'AVE repose en partie sur l'exactitude des renseignements fournis par les clients au moment de remplir la demande. Si un client commet involontairement une erreur, sa demande d'AVE peut être approuvée, mais il peut se voir refuser l'embarquement à un aéroport lorsque les renseignements fournis ne correspondent pas à ceux contenus dans son titre de voyage.

La saisie numérique des renseignements contenus dans le passeport (c.-à-d. scanner le passeport afin de recueillir les renseignements sur le client plutôt que d'exiger que le client saisisse manuellement ses renseignements) améliorerait l'intégrité du programme tout en veillant à ce que les erreurs involontaires n'entraînent pas de retards ou de refus. La saisie numérique peut également donner aux compagnies aériennes, aux voyageurs et aux décideurs de l'AVE une plus grande assurance que les renseignements contenus dans la demande sont exacts.

La saisie numérique s'harmonise donc avec les objectifs de sécurité et de facilitation du programme d'AVE. Comme bénéfice supplémentaire, l'efficacité accrue dans le traitement des demandes pourrait libérer des ressources d'IRCC pour d'autres tâches. Le passage à la saisie numérique des renseignements des clients s'harmonise aussi avec les efforts ministériels de modernisation des plateformes numériques.

Recommandation 1 : IRCC devrait élaborer et mettre en œuvre une stratégie visant à saisir numériquement les renseignements contenus dans le titre de voyage des clients aux fins de traitement des demandes d'AVE.

Recommandation 2

Le programme d'AVE vise à repousser la frontière canadienne en identifiant les étrangers interdits de territoire avant qu'ils prennent l'avion pour se rendre au Canada. Bien que le programme d'AVE permette d'identifier certaines personnes interdites de territoire, l'évaluation a révélé certains points sur lesquels le programme pourrait être amélioré afin de mieux répondre aux objectifs de sécurité.

L'évaluation a permis de constater qu'un échange accru de renseignements avec d'autres fonds de données améliorerait l'intégrité du programme. L'évaluation a également observé que des indicateurs de risque supplémentaires aideraient à trier les cas aux fins de l'examen manuel, ce qui pourrait renforcer l'intégrité du programme d'AVE. Cependant, toute modification devrait tenir compte de la capacité des ressources de traitement et des répercussions sur la facilitation pour les clients.

Recommandation 2 : Afin de maximiser l'intégrité du programme tout en réduisant au minimum les répercussions sur la facilitation, IRCC devrait envisager et élaborer une stratégie qui vise à améliorer le contrôle des demandeurs de l'AVE et qui :

- A. intègre un échange accru de renseignements;
- B. comprend une approche pour élaborer et mettre en œuvre de nouveaux indicateurs de risque.

Recommandation 3

À mesure que de nouveaux renseignements deviennent disponibles, les agents peuvent renouveler manuellement la validation des AVE approuvées et en vigueur pour s'assurer que les titulaires continuent d'avoir le droit à une AVE. L'évaluation a permis de constater que plus de validations que prévu ont dû être renouvelées et qu'un arriéré de ces AVE s'est créé.

Le travail de renouvellement des validations exige beaucoup de ressources, mais il s'agit actuellement d'une activité sous-financée. Comme la validation des AVE ne peut pas être renouvelée ou annulée de façon automatisée, des efforts manuels sont nécessaires pour le traitement. L'évaluation a permis de constater que des pouvoirs

juridiques supplémentaires pourraient améliorer la capacité de renouvellement des validations des agents.

À mesure que l'arriéré des AVE dont la validation doit être renouvelée continue d'augmenter, il devient plus urgent de mettre au point une solution durable qui garantit que le Ministère dispose des pouvoirs et des ressources nécessaires pour renouveler la validation des AVE en temps opportun.

Recommandation 3 : IRCC devrait élaborer et mettre en œuvre une stratégie visant à s'assurer que les ressources et les pouvoirs nécessaires sont en place pour renouveler plus efficacement la validation des AVE.

Recommandation 4

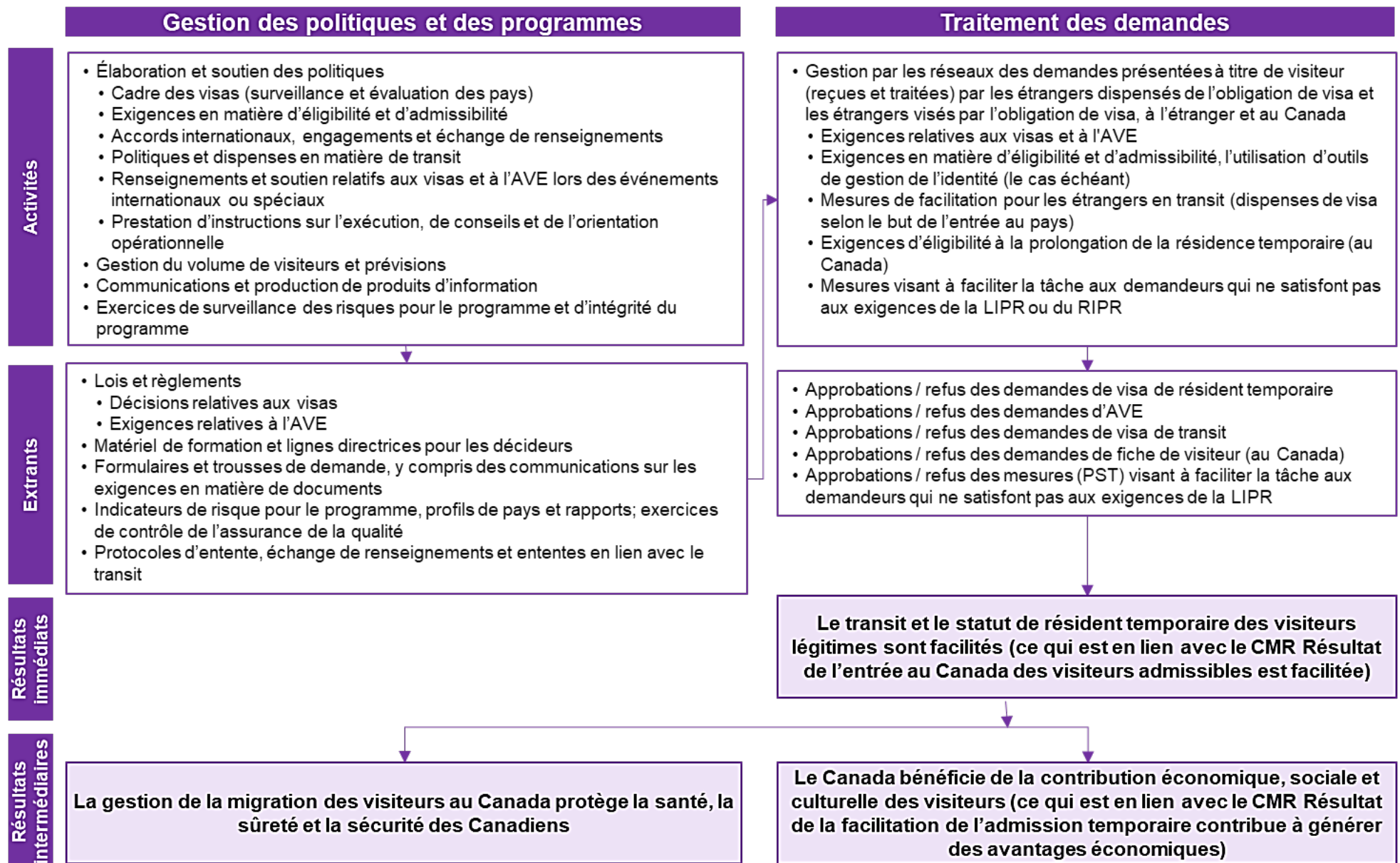
L'évaluation a permis de constater que de nombreux agents de traitement apprennent à traiter les demandes d'AVE par des moyens informels (p. ex. orientation fonctionnelle ou apprentissage auprès de collègues). De nombreux agents, surtout ceux du RI, n'ont pas déclaré avoir reçu de formation structurée portant expressément sur le programme d'AVE. Bien que le RC effectue la majorité du traitement des demandes d'AVE et a mis en place une formation structurée, les agents du RI ont tendance à traiter les cas plus complexes. De plus, de nombreux agents, principalement du RI, ont dit qu'ils bénéficieraient d'une formation supplémentaire portant expressément sur l'AVE. Les suggestions comprenaient une formation de base sur le traitement des AVE, ainsi qu'une formation particulière sur les motifs de refus et le renouvellement des validations.

L'évaluation a en outre permis de constater que les agents de traitement du RI et du RC disposent de directives détaillées et d'IEP et que presque tous les agents sondés avaient consulté ces directives. Cependant, d'après le point de vue des agents, les directives pourraient être améliorées sur certains points, notamment les façons claires de demander du soutien au besoin.

Recommandation 4 : IRCC devrait élaborer et mettre en œuvre une stratégie visant à combler les lacunes en matière d'information et de formation des agents qui traitent les AVE.

Annexe A : Modèle logique du Programme des visiteurs

Figure 9 : Modèle logique



Modèle logique – Version textuelle accessible

Le modèle logique du Programme des visiteurs comporte deux volets :

- gestion des politiques et des programmes;
- traitement des demandes

Activités et extrants

Les activités et les extrants liés au volet relatif à la gestion des politiques et des programmes alimentent les activités du volet relatif au traitement des demandes, car les politiques et les pratiques de gestion élaborées et les communications produites fournissent le cadre qui oriente le traitement des titres de voyage. Les extrants de chacun de ces deux volets facilitent en retour l'atteinte des résultats de programme et contribuent à l'atteinte des objectifs généraux du Ministère.

Les activités du volet relatif à la gestion des politiques et des programmes sont les suivantes :

- élaboration et soutien des politiques en ce qui concerne le cadre des visas (surveillance et évaluation des pays); les exigences en matière d'éligibilité et d'admissibilité; les accords internationaux, les engagements et l'échange de renseignements; les politiques et les dispenses en matière de transit; les renseignements et le soutien relatifs aux visas et à l'AVE lors des événements internationaux et spéciaux;
- prestation d'instructions sur l'exécution, de conseils et d'une orientation opérationnelle;
- gestion du volume de visiteurs et prévisions;
- communications et production de produits d'information;
- exercices de surveillance des risques pour le programme et d'intégrité du programme.

Les extrants correspondants sont les suivants :

- lois et règlements, y compris les décisions relatives aux visas et les exigences relatives à l'AVE;
- matériel de formation et lignes directrices pour les décideurs;
- formulaires et trousse de demande, y compris des communications sur les exigences en matière de titres de voyage;
- indicateurs de risque pour le programme, profils de pays et rapports; exercices de contrôle de l'assurance de la qualité;
- protocoles d'entente, échange de renseignements et ententes en lien avec le transit.

Les extrants correspondant aux activités mentionnées sont des intrants dans les activités du volet relatif au traitement des demandes. Les activités dans le cadre de ce volet portent sur la gestion par les réseaux des demandes présentées à titre de visiteur (reçues et traitées) par les étrangers dispensés de l'obligation de visa et les étrangers visés par l'obligation de visa, à l'étranger et au Canada, et tiennent compte des éléments suivants:

- les exigences relatives aux visas et à l'AVE;
- les exigences en matière d'éligibilité et d'admissibilité, l'utilisation d'outils de gestion de l'identité (le cas échéant);
- les mesures de facilitation pour les étrangers en transit (dispenses de visa selon le but de l'entrée au pays);
- les exigences d'éligibilité à la prolongation de la résidence temporaire (au Canada);
- les mesures visant à faciliter la tâche aux demandeurs qui ne satisfont pas aux exigences de la LIPR ou du RIPR.

Ensuite, les activités dans le cadre du volet relatif au traitement des demandes donnent lieu aux extraits suivants :

- Approbations / refus des demandes de visa de résident temporaire;
- Approbations / refus des demandes d'AVE;
- Approbations / refus des demandes de visa de transit;
- Approbations / refus des demandes de fiche de visiteur (au Canada); et
- Approbations / refus des mesures (PST) visant à faciliter la tâche aux demandeurs qui ne satisfont pas aux exigences de la LIPR.

Résultats immédiats

Les activités et les extraits des deux volets mènent au résultat immédiat : les déplacements, le transit et le statut de résident temporaire des visiteurs légitimes sont facilités, ce qui est en lien avec le Cadre ministériel des résultats (CMR) Résultat de l'entrée au Canada des visiteurs admissibles est facilitée.

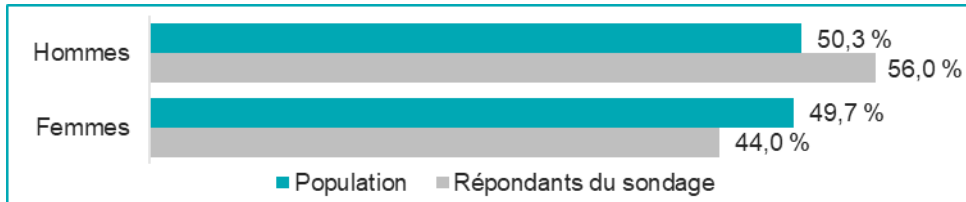
Résultats intermédiaires

Le résultat immédiat mène à moyen terme aux deux résultats de programme intermédiaires distincts, mais égaux sur le plan de l'influence sur les programmes, à savoir que la gestion de la migration des visiteurs au Canada protège la santé, la sûreté et la sécurité des Canadiens, et le Canada bénéficie de la contribution économique, sociale et culturelle des visiteurs, ce dernier qui est en lien avec le CMR, résultat de la facilitation de l'admission temporaire contribue à générer des avantages économiques.

Il n'y a pas de résultat final à long terme pour le programme des visiteurs.

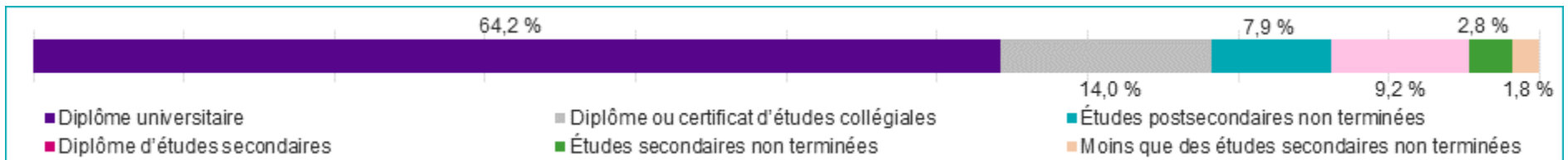
Annexe B : Profil des répondants du sondage auprès des clients de l'AVE

Figure 10 : Sexe des répondants du sondage auprès des clients



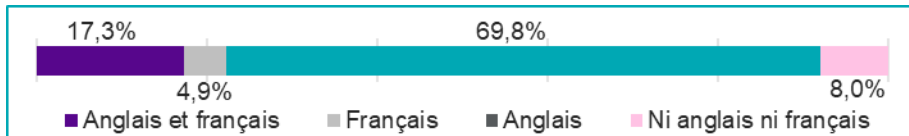
Source : Sondage auprès des clients de l'AVE et SMGC

Figure 11 : Niveau d'études des répondants du sondage auprès des clients



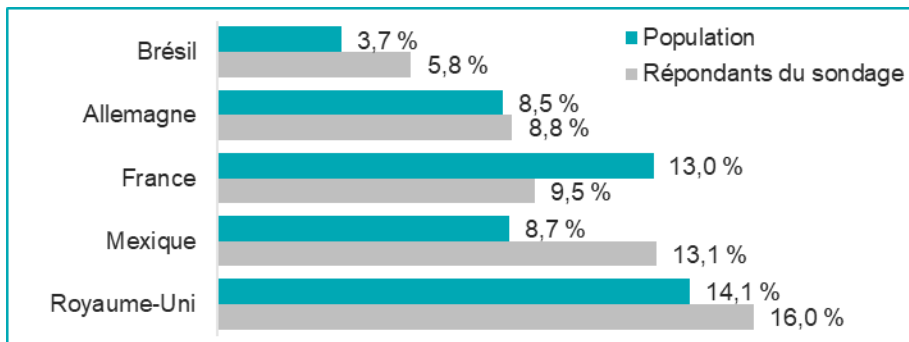
Source : Sondage auprès des clients de l'AVE

Figure 12 : Capacité en matière de langues officielles des répondants du sondage auprès des clients



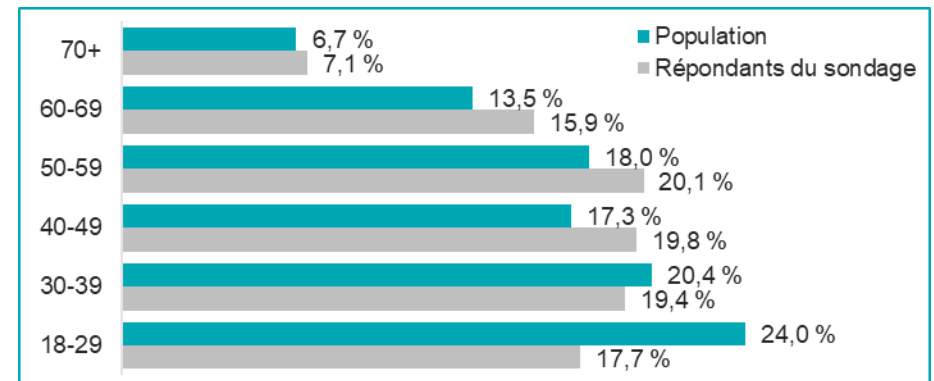
Source : Sondage auprès des clients de l'AVE

Figure 13 : Cinq principaux pays de citoyenneté des répondants du sondage auprès des clients



Source : Sondage auprès des clients de l'AVE et SMGC

Figure 14 : Âge des répondants du sondage auprès des clients



Source : Sondage auprès des clients de l'AVE et SMGC

Annexe C : Mécanismes de coordination et de communication pour l'AVE

L'examen des documents et les entrevues ont mis en lumière un large éventail de mécanismes de coordination et de communication qui traitaient de l'AVE en tout ou en partie.

Au sein d'IRCC

- Comité exécutif
- Comité des priorités et des investissements
- Comité des politiques
- Comité des activités et des opérations
- Groupe de travail opérationnel sur l'autorisation de voyage électronique
- Division des initiatives stratégiques et de la coordination du SMGC de la DGPI
- Communications ponctuelles au besoin

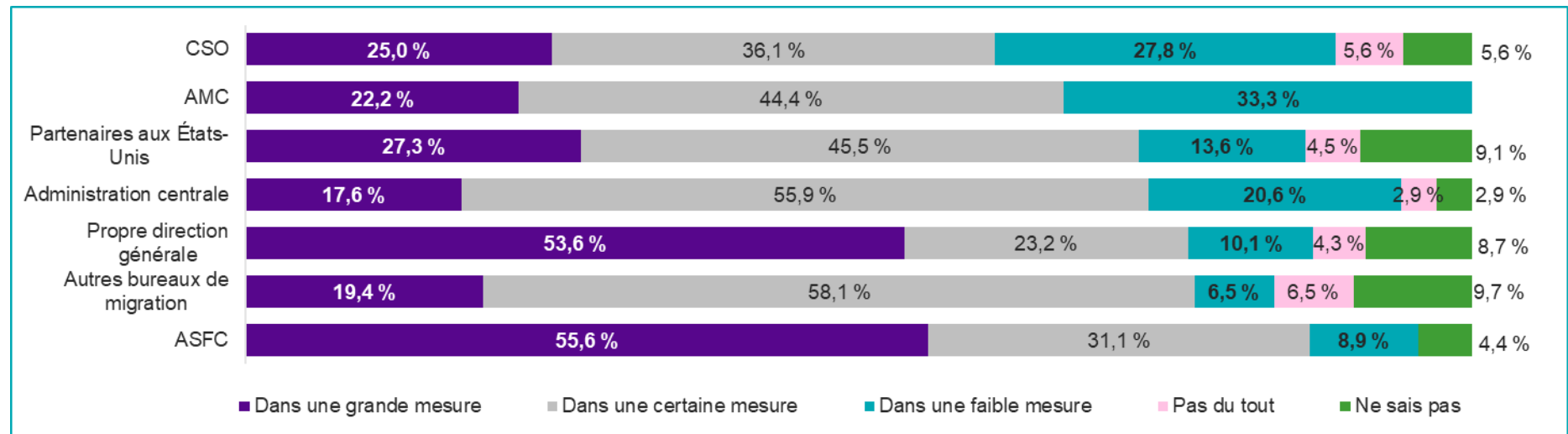
Entre les ministères

- Groupe de travail interministériel
- Comité-conseil mixte
- Comité consultatif conjoint
- Comité sur le plan d'action frontalier
- Comité de coordination interministériel de l'Initiative sur la sécurité du périmètre
- Boîte aux lettres du Programme de l'information préalable sur les voyageurs et du dossier passager
- Groupe de travail sur l'AVE (y compris les membres d'IRCC, de l'ASFC et de Sécurité publique Canada)
- Rapports conjoints sur les risques d'IRCC et de l'ASFC
- Communications ponctuelles au besoin

Groupes à intervenants multiples

- Groupe de travail de l'industrie du transport aérien
- Groupe de travail technique de l'industrie du transport aérien
- Centre de soutien des transporteurs aériens
- Réunions mensuelles entre IRCC, Services partagés Canada et la Commission canadienne du tourisme
- Comité consultatif sur le transport aérien
- Sous-comité de la facilitation et des questions de sécurité
- Sous-comité des questions stratégiques relatives au transport
- Comité sur l'immigration et le contrôle frontalier d'IRCC-ASFC-Conseil national des lignes aériennes du Canada

Figure 15 : Évaluation par les agents de l'efficacité de la coordination et de la communication avec d'autres groupes



Annexe D : Ressortissants qui ont besoin d'une AVE

À compter du 26 novembre 2021, les ressortissants des pays suivants doivent obtenir une AVE pour se rendre au Canada :

- | | | | |
|--|-------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| ▪ Andorre | ▪ République tchèque | ▪ Lettonie | ▪ Roumanie ⁴⁰ |
| ▪ Australie | ▪ Danemark | ▪ Liechtenstein | ▪ Samoa |
| ▪ Autriche | ▪ Estonie | ▪ Lituanie | ▪ Saint-Marin |
| ▪ Bahamas | ▪ Finlande | ▪ Luxembourg | ▪ Singapour |
| ▪ Barbade | ▪ France | ▪ Malte | ▪ Slovaquie |
| ▪ Belgique | ▪ Allemagne | ▪ Mexique | ▪ Slovénie |
| ▪ Brunéi Darussalam | ▪ Grèce | ▪ Monaco | ▪ Îles Salomon |
| ▪ Bulgarie | ▪ Hongrie | ▪ Pays-Bas | ▪ Espagne |
| ▪ Territoires britanniques d'outre-mer | ▪ Islande | ▪ Nouvelle-Zélande | ▪ Suède |
| ▪ Chili | ▪ Irlande | ▪ Norvège | ▪ Suisse |
| ▪ Croatie | ▪ Italie | ▪ Papouasie–Nouvelle-Guinée | ▪ Émirats arabes unis |
| ▪ Chypre | ▪ Japon | ▪ Pologne | ▪ Royaume Uni |
| | ▪ Corée (République de) | ▪ Portugal | |

Les étrangers qui sont titulaires de divers titres de voyage doivent également obtenir une AVE. Ces titres de voyage comprennent les suivants :

- un passeport ou un titre de voyage délivré par le Saint-Siège;
- un passeport israélien national;
- un passeport délivré par la Région administrative spéciale de Hong Kong de la République populaire de Chine;
- un passeport délivré par le Royaume Uni à un ressortissant britannique d'outre-mer, par exemple une personne née, naturalisée ou enregistrée à Hong Kong;
- un passeport délivré par le Royaume Uni à un sujet britannique et portant la mention que le titulaire a le droit de résider au Royaume Uni;
- un passeport ordinaire délivré par le ministère des Affaires étrangères de Taïwan et portant le numéro d'identification personnel du titulaire

⁴⁰ Les titulaires d'un passeport électronique uniquement.