



PANDÉMIE DE COVID-19

RAPPORT 1

ArriveCAN

2024

Rapports de la
vérificatrice générale du Canada
au Parlement du Canada

Rapport de l'auditeur indépendant



Bureau du
vérificateur général
du Canada

Office of the
Auditor General
of Canada

Rapport d'audit de performance

Le présent rapport fait état des résultats d'un audit de performance réalisé par le Bureau du vérificateur général du Canada (BVG) en vertu de la *Loi sur le vérificateur général*.

Un audit de performance est une évaluation indépendante, objective et systématique de la façon dont le gouvernement gère ses activités et ses ressources et assume ses responsabilités. Les sujets des audits sont choisis en fonction de leur importance. Dans le cadre d'un audit de performance, le BVG peut faire des observations sur le mode de mise en œuvre d'une politique, mais pas sur le bien-fondé de celle-ci.

Les audits de performance sont planifiés, réalisés et présentés conformément aux normes professionnelles d'audit et aux politiques du BVG. Ils sont effectués par des auditrices compétentes et des auditeurs compétents qui :

- établissent les objectifs de l'audit et les critères d'évaluation de la performance;
- recueillent les éléments probants nécessaires pour évaluer la performance en fonction des critères;
- communiquent les constatations positives et négatives;
- tirent une conclusion en regard des objectifs de l'audit;
- formulent des recommandations en vue d'apporter des améliorations s'il y a des écarts importants entre les critères et la performance évaluée.

Les audits de performance favorisent une fonction publique soucieuse de l'éthique et efficace, et un gouvernement responsable qui rend des comptes au Parlement et à la population canadienne.

La publication est également diffusée sur notre site Web à l'adresse www.oag-bvg.gc.ca.

This publication is also available in English.

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par la vérificatrice générale du Canada, 2024

N° de catalogue FA3-186/2024F-PDF

ISBN 978-0-660-69663-8

ISSN 2561-3456

Photo de la page couverture : Melissa Casavant-Nadon/Bibliothèque du BVG

Survol



Message général

Dans l'ensemble, l'Agence des services frontaliers du Canada, l'Agence de la santé publique du Canada et Services publics et Approvisionnement Canada ont omis, à plusieurs reprises, d'adopter de bonnes pratiques de gestion lors de la passation de marchés liés à l'application ArriveCAN et lors de la conception et de la mise en œuvre de l'application. Les nombreuses lacunes et faiblesses que nous avons relevées dans la conception du projet, la surveillance et la reddition de comptes n'ont pas permis d'optimiser l'utilisation des fonds publics. L'avantage durable de l'application ArriveCAN est qu'elle sert encore pour les déclarations de douane et d'immigration. Depuis octobre 2022, ArriveCAN n'est plus utilisée pour la collecte de renseignements sur la santé des voyageuses et des voyageurs et de leurs coordonnées.

La documentation, les documents financiers et les contrôles de l'Agence des services frontaliers du Canada comportaient tellement de faiblesses que nous n'avons pas pu déterminer le coût précis de l'application ArriveCAN. D'après l'information dont nous disposions, nous avons estimé ce coût à environ 59,5 millions de dollars. Au début de la pandémie de COVID-19, l'Agence avait indiqué qu'elle n'avait pas les ressources nécessaires pour développer l'application et qu'elle devrait donc s'appuyer sur des ressources externes. La décision de l'Agence de collaborer avec des ressources externes et sa dépendance continue à l'égard de ces ressources tout au long du projet ont fait augmenter le coût d'ArriveCAN.

Le non-respect par l'Agence des services frontaliers du Canada des politiques, des contrôles et de la transparence dans le cadre du processus de passation de marchés a limité les possibilités de concurrence et nuï à l'optimisation des ressources. Nous avons constaté que l'Agence disposait de peu de documents montrant comment et pourquoi l'entreprise GC Strategies s'était vu attribuer le premier contrat issu d'un processus non concurrentiel pour l'application ArriveCAN. Nous avons également constaté que GC Strategies avait participé par la suite à l'élaboration des exigences que l'Agence avait finalement intégrées à la demande de propositions dans son marché concurrentiel. Bien que les ministères et organismes gouvernementaux aient été encouragés à faire preuve de souplesse compte tenu de l'urgence de répondre à la pandémie de COVID-19, ils demeuraient tout de même tenus de documenter les décisions, de faire preuve de transparence et de faire un usage prudent des fonds publics.

Nous avons également relevé des lacunes dans la manière dont l'Agence des services frontaliers du Canada avait géré les contrats, ce qui soulève à nouveau des préoccupations quant à l'optimisation des ressources. Compte tenu du nombre de contrats concurrentiels et non concurrentiels conclus pour mener à bien le projet, et de la valeur de ces contrats, nous trouvons préoccupante l'absence d'éléments d'information essentiels, comme un énoncé précis des produits livrables et des qualifications exigées. Nous avons constaté que dans bien des cas, aucune information détaillée sur les travaux exécutés ne figurait sur les factures et les feuilles de temps connexes soumises par les entrepreneurs que l'Agence avait approuvées.

Les données clés et les principales constatations



- Le 29 avril 2020, l'Agence des services frontaliers du Canada avait lancé l'application numérique ArriveCAN pour recueillir des renseignements sur la santé des voyageuses et des voyageurs et leurs coordonnées et soutenir les mesures de quarantaine.
- Nous avons constaté que 18 % des factures soumises par des entrepreneurs que nous avons vérifiées ne contenaient pas suffisamment d'information pour permettre de déterminer si les dépenses se rapportaient à ArriveCAN ou à un autre projet de technologie de l'information. Ainsi, il était impossible d'attribuer avec exactitude les coûts aux projets.
- L'Agence des services frontaliers du Canada avait ajouté le formulaire numérique de déclaration de douane et d'immigration à l'application ArriveCAN à un coût d'environ 6,2 millions de dollars afin de remplacer le système sur papier existant. Le nouveau formulaire numérique de déclaration est demeuré en usage après le retrait en octobre 2022 de l'exigence de recueillir des renseignements sur la santé des voyageuses et des voyageurs et leurs coordonnées.
- Nous avons estimé que le coût journalier moyen des ressources externes dans le cadre d'ArriveCAN était de 1 090 dollars, tandis que le coût journalier moyen pour un poste équivalent dans le secteur des technologies de l'information au gouvernement du Canada était de 675 dollars. L'Agence des services frontaliers du Canada avait continué de recourir à des ressources externes, ce qui avait fait augmenter le coût de l'application.
- D'avril 2020 à octobre 2022, l'Agence des services frontaliers du Canada avait diffusé 177 versions d'ArriveCAN, bien souvent assorties de peu de documentation sur les tests préalables, voire aucune. Dans le cadre d'une mise à jour, en juin 2022, environ 10 000 voyageuses et voyageurs avaient reçu à tort la directive de se mettre en quarantaine.
- Aucun accord officiel n'avait été établi entre l'Agence de la santé publique du Canada et l'Agence des services frontaliers du Canada d'avril 2020 à juillet 2021 pour préciser les rôles et responsabilités. En l'absence d'une personne responsable désignée, les bonnes pratiques de gestion de projet – comme la définition de buts et d'objectifs de projet, l'établissement de budgets et d'estimations de coûts, et les activités de gestion des risques – n'avaient pas été mises en œuvre.
- Nous avons constaté que rien n'indiquait que certains membres du personnel de l'Agence des services frontaliers du Canada avaient respecté le code de conduite interne en déclarant avoir été invités à des soupers et à d'autres activités par des entrepreneurs. Puisque l'Agence a lancé une enquête à ce sujet, nous n'avons pas entrepris d'autres travaux d'audit sur l'éthique et le code de conduite afin d'éviter de dédoubler ou de compromettre ce processus.

Les réponses détaillées se trouvent dans les **Recommandations et réponses** à la fin du présent rapport.

Table des matières

Introduction	1
Contexte	1
Objet de l'audit	3
Constatations et recommandations	4
Le coût précis de l'application ArriveCAN n'avait pas pu être déterminé	4
Des faiblesses dans les dossiers et contrôles financiers	4
L'élaboration d'ArriveCAN avait englobé plus que la création du formulaire numérique pour la collecte de renseignements sur la santé	6
L'Agence des services frontaliers du Canada avait eu largement recours à des ressources externes, ce qui avait fait augmenter les coûts liés à ArriveCAN	7
La dépendance continue à l'égard des ressources externes	7
Les décisions en matière d'approvisionnement n'avaient pas favorisé l'optimisation des ressources	8
Le manque de documentation concernant les contrats non concurrentiels	11
L'inefficacité des contrôles dans le processus de passation de marchés	13
Les possibilités limitées de concurrence entre les fournisseurs de services professionnels	14
Les exigences imposées aux soumissionnaires étaient restrictives et donnaient vraisemblablement lieu à une concurrence limitée	15
La participation du soumissionnaire retenu à l'élaboration des exigences relatives à la demande de propositions	15

Il manquait des éléments fondamentaux dans les pratiques de gestion d'ArriveCAN.....	16
L'absence de structure de gouvernance et de budget.....	17
L'évaluation inadéquate des qualifications des ressources.....	17
L'absence de descriptions de tâches et de produits livrables clairement définis.....	18
Les mises à l'essai de l'application ArriveCAN comportaient des lacunes.....	20
Des tests de cybersécurité effectués par des ressources qui n'avaient pas d'autorisation de sécurité ou qui n'avaient pas été identifiées dans les autorisations de tâches.....	20
La documentation inadéquate des mises à l'essai de l'application.....	21
Conclusion	23
À propos de l'audit	24
Recommandations et réponses	28

Introduction

Contexte

La COVID-19 et la frontière canadienne

1.1 En réponse à la déclaration d'une pandémie mondiale de maladie à coronavirus (COVID-19) le 11 mars 2020 par l'Organisation mondiale de la Santé, le gouvernement du Canada a mis en place des mesures à l'intention des voyageuses et des voyageurs arrivant au pays. Au fil de l'évolution de la pandémie, le virus et ses variants ont commencé à se propager rapidement dans le monde entier.

1.2 Le gouvernement du Canada a émis une série de **décrets**¹ d'urgence imposant une obligation de mise en quarantaine à l'échelle nationale pris en vertu de la *Loi sur la mise en quarantaine*. À compter du 25 mars 2020, conformément à cette mise en quarantaine obligatoire, la plupart des personnes arrivant au Canada devaient s'isoler pendant 14 jours et surveiller leur état de santé afin de déceler tout symptôme de la COVID-19.

1.3 Pour respecter les décrets d'urgence, l'Agence de la santé publique du Canada devait recueillir les coordonnées et des renseignements sur la santé des voyageuses et des voyageurs arrivant au Canada. Pour ce faire, elle devait collaborer avec l'Agence des services frontaliers du Canada. Au début, les agentes et agents des services frontaliers recueillaient sur des formulaires papier des renseignements sur la plupart des personnes qui entraient au Canada. Ces renseignements étaient saisis manuellement ou numérisés par des responsables avant d'être envoyés à l'Agence de la santé publique du Canada.

1.4 Toutefois, comme il était indiqué dans le rapport 8, « Préparation en cas de pandémie, surveillance et mesures de contrôle aux frontières », des *Rapports de la vérificatrice générale du Canada* de 2021, ce processus manuel sur papier comportait des limites. Il ne donnait pas à l'Agence de la santé publique du Canada un accès en temps opportun aux coordonnées et aux renseignements sur la santé dont elle avait besoin pour recenser les risques. Par ailleurs, l'Agence des services

1 **Décrets** – Instrument juridique faisant état d'une décision prise par le **gouverneur en conseil** en vertu d'un pouvoir prévu par une loi ou, à l'occasion, de la prérogative royale.

Source : Bureau du Conseil privé, Glossaire des décrets

Gouverneur en conseil – La gouverneure générale ou le gouverneur général, sur recommandation du Cabinet, agit à titre d'organe exécutif officiel conférant un caractère juridique aux décisions du Cabinet qui doivent avoir force de loi.

frontaliers du Canada a indiqué que le processus manuel rendait difficile la distanciation physique entre les voyageuses et voyageurs et les agentes et agents des services frontaliers.

1.5 En mars 2020, en réponse aux décrets d'urgence et pour améliorer l'efficacité du traitement des renseignements sur la santé recueillis auprès des voyageuses et des voyageurs, l'Agence de la santé publique du Canada a demandé à l'Agence des services frontaliers du Canada de créer un formulaire numérique pour recueillir les renseignements à la frontière.

1.6 Dans le rapport 15, « Contrôle des ordonnances de quarantaine et de dépistage de la COVID-19 — Agence de la santé publique du Canada », des *Rapports de la vérificatrice générale du Canada* de 2021, nous avons constaté que le gouvernement avait amélioré la qualité des renseignements obtenus et la rapidité avec laquelle ils étaient recueillis grâce à l'utilisation de l'application ArriveCAN plutôt que d'un formulaire papier.

**Création et lancement
de l'application
ArriveCAN**

1.7 Avant la pandémie de COVID-19, l'Agence des services frontaliers du Canada travaillait avec des entrepreneurs à l'élaboration d'une **validation de principe**² d'une application sans intervention ou avec peu d'intervention qui permettrait la communication de renseignements douaniers par voie électronique. Certains de ces entrepreneurs avaient aussi travaillé au projet d'ArriveCAN.

1.8 Le 29 avril 2020, l'Agence des services frontaliers du Canada a lancé une application numérique appelée ArriveCAN, accessible en version Web ainsi que sous forme d'applications mobiles iOS et Android; l'application visait à recueillir les coordonnées et des renseignements sur la santé des personnes arrivant au pays. L'application, mise au point par des fournisseurs tiers, a permis à l'Agence de la santé publique du Canada de soumettre des coordonnées et des renseignements sur la santé directement aux provinces et aux territoires, d'imposer des mesures de quarantaine et de réduire le plus possible les contacts physiques entre les voyageuses et voyageurs et les agentes et agents des services frontaliers.

1.9 Au fil de l'évolution de la pandémie, le gouvernement a continué d'introduire de nouveaux décrets d'urgence. Certains de ces décrets ont donné lieu à la nécessité d'apporter des ajustements à l'application ArriveCAN. Le 1^{er} octobre 2022, le gouvernement du Canada a retiré la plupart des restrictions d'entrée liées à la COVID-19, de même que les exigences en matière de dépistage aléatoire, de quarantaine

² **Validation de principe** — Démonstration analytique et expérimentale de concepts matériels ou logiciels qui peuvent ou non être intégrés dans un développement ultérieur.

et d'isolement pour toute personne arrivant au Canada. Depuis, les voyageuses et voyageurs peuvent utiliser de manière volontaire l'application ArriveCAN pour remplir à l'avance leurs déclarations de douane et d'immigration.

Motion concernant le présent audit

1.10 Le 2 novembre 2022, la Chambre des communes a adopté une motion demandant que le Bureau du vérificateur général du Canada effectue un audit de performance de la gestion de l'application ArriveCAN par le gouvernement, notamment des paiements versés aux entrepreneurs ainsi que des contrats et des contrats de sous-traitance attribués à des entrepreneurs dans le cadre de ce projet.

Rôles et responsabilités

1.11 **Agence des services frontaliers du Canada** – L'Agence avait la responsabilité de mettre au point et de gérer l'application ArriveCAN en tenant compte des exigences de l'Agence de la santé publique du Canada en matière de santé, mises en œuvre pour respecter les décrets d'urgence pris en vertu de la *Loi sur la mise en quarantaine*. Le 1^{er} avril 2022, la propriété et la responsabilité d'ArriveCAN sont passées de manière permanente de l'Agence de la santé publique du Canada à l'Agence des services frontaliers du Canada.

1.12 **Agence de la santé publique du Canada** – L'Agence aide le ministre de la Santé à exercer ses fonctions et à effectuer ses tâches liées à la santé publique, notamment celles prévues dans les décrets d'urgence pris en vertu de la *Loi sur la mise en quarantaine*. L'Agence avait la responsabilité fonctionnelle de l'application ArriveCAN jusqu'au 1^{er} avril 2022. Jusqu'à la levée des mesures sanitaires en octobre 2022, l'Agence devait aussi informer l'Agence des services frontaliers du Canada de tout changement devant être apporté à ArriveCAN se rapportant à la santé publique.

1.13 **Services publics et Approvisionnement Canada** – Le Ministère appuie le gouvernement du Canada en assumant le rôle d'autorité centrale de l'approvisionnement et de la passation de marchés. Il devait établir et administrer des contrats au nom des agences lorsque la valeur du contrat dépassait le pouvoir d'acquisition délégué.

Objet de l'audit

1.14 Cet audit visait à déterminer si l'Agence des services frontaliers du Canada, l'Agence de la santé publique du Canada et Services publics et Approvisionnement Canada avaient géré tous les aspects de

l'application ArriveCAN, y compris les processus d'approvisionnement et les produits livrables attendus, dans un souci d'économie, d'efficacité et d'efficacité.

1.15 Cet audit est important parce que la population canadienne et le gouvernement du Canada doivent savoir si les fonds publics sont dépensés dans un souci d'**optimisation des ressources**³. L'audit donne aussi aux organisations gouvernementales l'occasion de connaître les secteurs où des améliorations peuvent être apportées dans le cadre de la gestion d'initiatives pressantes ou de projets assortis de contrats multiples ou complexes.

1.16 La section intitulée **À propos de l'audit**, à la fin du présent rapport, donne des précisions sur l'objectif, l'étendue, la méthode et les critères de l'audit.

Constatations et recommandations

Le coût précis de l'application ArriveCAN n'avait pas pu être déterminé

Importance de cette constatation

1.17 Cette constatation est importante parce que le gouvernement doit connaître l'ampleur des dépenses que les organisations responsables ont engagées pour mettre au point cette application et savoir si ces organisations ont appliqué les principes d'économie, d'efficacité et d'efficacité à l'égard de ces dépenses. Le gouvernement doit aussi faire preuve de transparence et de responsabilité envers la population canadienne en ce qui concerne l'utilisation des fonds publics.

Des faiblesses dans les dossiers et contrôles financiers

Constatations

1.18 Nous avons constaté que les dossiers financiers n'avaient pas été bien gérés par l'Agence des services frontaliers du Canada. Nous n'avons pas été en mesure de déterminer le coût précis de l'application ArriveCAN en raison d'une documentation inadéquate et de faiblesses dans les contrôles à l'Agence des services frontaliers du Canada. Nous avons estimé que l'application avait coûté environ 59,5 millions de dollars.

³ **Optimisation des ressources** — En ce qui concerne les dépenses publiques, la prise en compte de l'économie (minimisation des coûts), de l'efficacité (optimisation des extrants) et de l'efficacité (pleine réalisation des résultats escomptés).

1.19 Nous avons constaté que 18 % des factures soumises par des entrepreneurs que nous avons vérifiées n'avaient pas été accompagnées d'une documentation à l'appui suffisante pour nous permettre de déterminer si les dépenses étaient liées à ArriveCAN ou à un autre projet de technologie de l'information. Il était donc impossible de déterminer précisément si les coûts avaient été attribués aux bons projets.

1.20 Compte tenu des lacunes dans les dossiers financiers, nous avons établi une estimation des coûts à l'aide du système financier de l'Agence, de documents de passation de marchés et d'autres éléments probants. Il est possible que certaines sommes affectées à ArriveCAN n'étaient pas destinées à l'application. Dans certains cas, les coûts liés aux contrats ou aux autorisations de tâches étaient propres à ArriveCAN; dans d'autres, il manquait de détails, ou l'information se rapportait à des questions informatiques générales, et un jugement professionnel était nécessaire pour attribuer les coûts à l'application. La pièce 1.1 illustre la ventilation des coûts estimatifs associés aux principaux entrepreneurs au 31 mars 2023.

1.21 L'Agence des services frontaliers du Canada a exprimé des inquiétudes selon lesquelles une somme de 12,2 millions de dollars comprise dans l'estimation de 59,5 millions de dollars pourrait ne pas être liée à ArriveCAN. Nous avons déterminé, toutefois, que ce montant avait été dépensé dans le cadre d'**autorisations de tâches**⁴ liées à ArriveCAN. Nous avons aussi noté qu'une part considérable de ces dépenses avaient été soumises à un comité parlementaire, le Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires, à titre de dépenses liées à ArriveCAN.

1.22 Nous avons comparé l'estimation de 59,5 millions de dollars avec les montants que l'Agence avait fournis au Comité. Nous avons noté que dans l'information soumise au Comité, il y avait des cas où des coûts que nous avons déterminés comme étant liés à ArriveCAN n'avaient pas été inclus et d'autres cas où certains coûts avaient été inclus incorrectement. À notre avis, il en est ainsi en raison d'une tenue inadéquate des dossiers financiers. Par exemple, une ressource citée dans une autorisation de tâches pourrait avoir participé à de multiples projets, pas seulement à ArriveCAN.

4 **Autorisation de tâches** – Un outil administratif dont se servent Services publics et Approvisionnement Canada ou leur client, ou les deux, pour autoriser les travaux à effectuer de manière à répondre à la demande et aux besoins, conformément au contrat établi. L'autorisation de tâches comprend les détails des activités à réaliser, une description des produits livrables ainsi qu'un calendrier indiquant les dates d'achèvement des activités principales ou les dates de remise des produits livrables.

Pièce 1.1 – Coûts estimatifs associés aux principaux entrepreneurs en lien avec l'application ArriveCAN au 31 mars 2023

Principaux entrepreneurs ¹	Coûts estimatifs attribuables à ArriveCAN (en millions de dollars)
GC Strategies	19,1
Dalian Enterprises Inc.	7,9
Amazon Web Services Inc.	7,9
Microsoft Canada Inc.	3,8
TEKsystems, Inc.	3,2
Donna Cona Inc.	3,0
BDO Canada LLP	2,9
MGIS Inc.	2,4
49 Solutions	1,1
Makwa Resourcing Inc. / TPG Technology Consulting Ltd.	1,1
Advanced Chippewa Technologies Inc.	1,0
Autres ²	6,1
Total	59,5

¹ Dans certains cas, le nom de l'entrepreneur dans le système financier de l'Agence des services frontaliers du Canada ne correspondait pas toujours à l'appellation légale de l'entreprise. Nous avons préparé ce tableau en regroupant des entrepreneurs communs. Par exemple, les entreprises ACT Inc. et Advanced Chippewa Technologies Inc. ont été regroupées.

² « Autres » comprend 21 autres entrepreneurs ayant imputé des coûts qui sont inférieurs à 1 million de dollars.

Source : D'après des renseignements fournis par l'Agence des services frontaliers du Canada

L'élaboration d'ArriveCAN avait englobé plus que la création du formulaire numérique pour la collecte de renseignements sur la santé

Constatations

1.23 Nous avons constaté que les coûts de l'application ArriveCAN englobaient plus que les coûts du formulaire numérique de renseignements sur la santé mis au point en réponse à la COVID-19. Au cours de l'élaboration de l'application, l'Agence des services frontaliers du Canada avait ajouté la numérisation de la déclaration de douane et d'immigration, qui était aussi auparavant en format papier.

1.24 Voici une ventilation de notre estimation des dépenses de 59,5 millions de dollars liées à ArriveCAN :

- 53,3 millions de dollars – composante liée à la santé mise au point en réponse à la pandémie;
- 6,2 millions de dollars – formulaire de déclaration de douane et d’immigration;

1.25 Depuis octobre 2022, la collecte de renseignements sur la santé des voyageuses et des voyageurs à la frontière n’est plus obligatoire. Toutefois, il est encore possible d’utiliser l’application ArriveCAN pour remplir une déclaration de douane et d’immigration à l’avance.

Recommandation

1.26 L’Agence des services frontaliers du Canada devrait tenir des dossiers financiers exacts en veillant à imputer correctement les dépenses aux projets. Pour mieux appuyer ces mesures, l’Agence devrait collaborer avec les entrepreneurs afin d’obtenir des factures qui détaillent avec exactitude les travaux réalisés par chaque ressource, en fonction de chaque projet, contrat et autorisation de tâches.

Réponse de l’Agence des services frontaliers du Canada –
Recommandation acceptée.

Les réponses détaillées se trouvent dans les **Recommandations et réponses** à la fin du présent rapport.

L’Agence des services frontaliers du Canada avait eu largement recours à des ressources externes, ce qui avait fait augmenter les coûts liés à ArriveCAN

Importance de cette constatation

1.27 Cette constatation est importante parce que trouver le juste équilibre entre les ressources externes et internes pour un projet peut avoir une grande incidence sur son coût.

La dépendance continue à l’égard des ressources externes

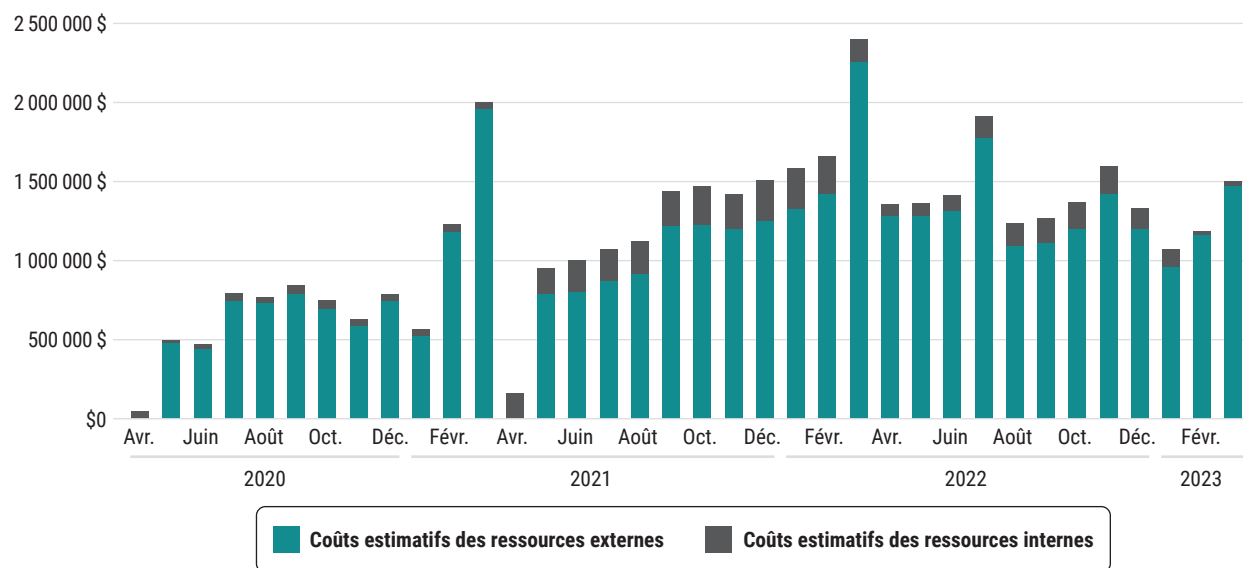
Constatations

1.28 L’Agence des services frontaliers du Canada avait déterminé qu’elle devait s’appuyer sur des ressources externes pour mettre au point les versions Web et mobiles de l’application parce qu’elle n’avait pas une capacité interne suffisante dotée des compétences nécessaires.

1.29 Nous avons constaté qu’au fil du temps, l’Agence avait continué de recourir largement à des ressources externes (voir la pièce 1.2). La réduction du recours aux ressources externes aurait réduit le coût total de l’application et favorisé l’optimisation des ressources.

Pièce 1.2 – L’Agence des services frontaliers du Canada avait continué de s’appuyer largement sur les ressources externes pour élaborer ArriveCAN d’avril 2020 à mars 2023

Coûts estimatifs de la mise au point



Source : D’après des renseignements fournis par l’Agence des services frontaliers du Canada

1.30 Nous avons effectué une analyse pour déterminer les économies de coûts qu’aurait pu réaliser l’Agence si elle avait réduit sa dépendance à l’égard des ressources externes au fil du temps. Nous avons estimé que le coût journalier moyen des ressources externes ayant participé au projet ArriveCAN était de 1 090 \$, alors que le coût journalier moyen pour un poste équivalent dans le secteur des technologies de l’information au gouvernement du Canada était de 675 \$.

Les décisions en matière d’approvisionnement n’avaient pas favorisé l’optimisation des ressources

Importance de cette constatation

1.31 Cette constatation est importante parce que les organisations gouvernementales devraient veiller à ce que les fonds publics soient utilisés dans un souci d’économie, d’efficacité et d’efficacités, y compris en ce qui concerne les décisions en matière d’approvisionnement en

services professionnels. Même si le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada a mis en place certaines mesures d'assouplissement dans le cadre des processus d'approvisionnement et de passation de marchés durant la pandémie pour permettre d'atteindre rapidement les résultats escomptés, les organisations gouvernementales devaient tout de même faire preuve de diligence raisonnable, exercer des contrôles à l'égard des dépenses et documenter leurs décisions.

Contexte

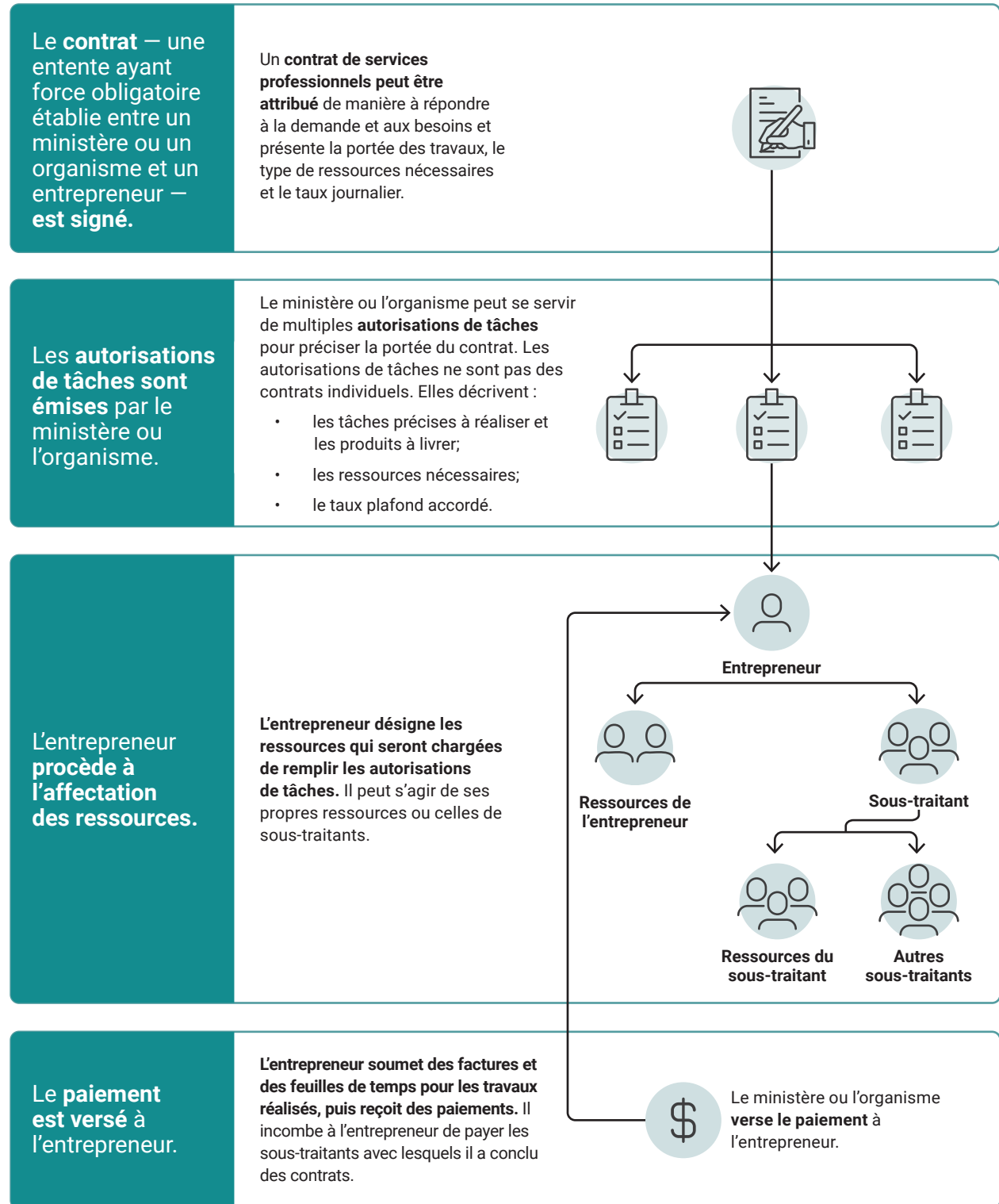
1.32 Les organisations gouvernementales ont recours à des contrats de services professionnels pour obtenir des services auprès de spécialistes dans des domaines comme les technologies de l'information. Ces types de contrats peuvent être attribués dans le cadre d'un processus d'approvisionnement concurrentiel ou, dans certains cas, d'un processus d'approvisionnement non concurrentiel.

1.33 Compte tenu de l'urgence de la situation en raison de la pandémie, le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada a encouragé les organisations gouvernementales à se concentrer sur les résultats tout en faisant preuve de diligence raisonnable et en exerçant un contrôle à l'égard des dépenses. Pour appuyer cette orientation, l'Agence a invoqué des exceptions de sorte que certains approvisionnements étaient exemptés des exigences des accords commerciaux et du *Règlement sur les marchés de l'État*, ce qui a permis de prendre en considération un processus non concurrentiel pour répondre aux besoins urgents.

1.34 En temps normal, les organisations gouvernementales sont tenues de documenter les circonstances, la justification et le processus décisionnel au moment d'attribuer un contrat dans le cadre d'un processus non concurrentiel. Elles doivent notamment documenter les communications avec les entrepreneurs éventuels ainsi que la méthode de sélection des entrepreneurs.

1.35 Les contrats de services professionnels sont habituellement conçus de manière à répondre à la demande et aux besoins, ce qui assure la souplesse requise et un accès rapide aux ressources. Dans certains cas, il est indiqué dans ces contrats que l'entrepreneur peut confier des travaux en sous-traitance. C'est donc dire que les spécialistes qui réalisent les travaux peuvent être ou non des membres du personnel de l'entrepreneur. La pièce 1.3 montre le processus qu'emploie le gouvernement fédéral pour embaucher et payer les entrepreneurs.

Pièce 1.3 – Conformément au processus d’autorisation des tâches du gouvernement fédéral, les paiements sont versés aux entrepreneurs, et non aux sous-traitants



Source : D’après des renseignements fournis par Services publics et Approvisionnement Canada

1.36 Le Guide des approvisionnements de Services publics et Approvisionnement Canada indique que les autorisations de tâches permettent « d'atténuer les risques contractuels grâce à des tâches mieux définies, de déterminer le niveau d'effort pour chacune des tâches et d'évaluer avec précision le coût de chaque tâche, assurant ainsi une meilleure gestion du contrat ». Les taux journaliers pour chaque catégorie de ressources sont indiqués dans le contrat. Un contrat peut prévoir l'utilisation de multiples autorisations de tâches.

1.37 Le processus visant à répondre à la demande et aux besoins comprend les étapes suivantes :

- Lorsqu'une organisation gouvernementale détermine un besoin, elle envoie à l'entrepreneur une autorisation de tâches provisoire qui décrit les catégories de ressources requises, les tâches précises à exécuter et les produits livrables.
- L'entrepreneur répond en proposant un niveau d'effort et en fournissant le nom des ressources et la documentation requise pour confirmer que ces ressources répondent aux qualifications (par exemple, dans le cadre d'un contrat de services professionnels en informatique, une ressource de niveau 2 devrait posséder au moins 5 ans d'expérience, tandis qu'une ressource de niveau 3 devrait posséder au moins 10 ans d'expérience).
- L'organisation gouvernementale évalue la documentation fournie par l'entrepreneur pour veiller à ce que les qualifications présentées dans le contrat soient respectées, et ce, avant l'approbation de l'autorisation de tâches.

Le manque de documentation concernant les contrats non concurrentiels

Constatations

1.38 **GC Strategies** – Nous avons constaté qu'il n'y avait aucune documentation au dossier concernant les discussions et les interactions initiales entre l'Agence des services frontaliers du Canada et GC Strategies. Ces discussions avaient abouti à un processus non concurrentiel qui avait permis à GC Strategies d'obtenir le premier contrat lié à ArriveCAN d'une valeur initiale de 2,35 millions de dollars en avril 2020.

1.39 Des responsables de l'Agence des services frontaliers du Canada nous ont indiqué que GC Strategies avait obtenu le contrat en fonction de la proposition qu'elle avait soumise. Ces personnes nous ont aussi dit qu'elles avaient eu des discussions avec trois entrepreneurs potentiels sur la soumission d'une proposition pour concevoir l'application ArriveCAN. Nous avons constaté que l'Agence avait reçu une proposition d'un des trois entrepreneurs potentiels, mais que cette proposition n'avait pas été soumise par GC Strategies. Aucun élément

probat n'indiquait que l'Agence avait étudié une proposition ou un autre document similaire de GC Strategies dans le cadre de ce contrat non concurrentiel.

1.40 Nous avons constaté que la Direction générale de l'information, des sciences et de la technologie de l'Agence des services frontaliers du Canada n'avait pas fourni de justification solide pour la sélection de GC Strategies. Malgré la correspondance entre l'Agence et Services publics et Approvisionnement Canada sur le choix qu'elle avait fait, nous avons constaté que les déclarations faites par l'Agence n'étaient pas appuyées par des éléments probants.

1.41 Nous avons examiné les documents disponibles et nous n'avons pas pu déterminer laquelle ou lequel des responsables de l'Agence avait pris la décision définitive de retenir GC Strategies. Toutefois, la demande de contrat envoyée à Services publics et Approvisionnement Canada avait été signée par le directeur général de la Direction des services relatifs aux applications opérationnelles au sein de la Direction générale de l'information, des sciences et de la technologie. En signant la demande au nom de l'Agence, cette personne exerce un pouvoir délégué et, par le fait même, assume la responsabilité et doit pouvoir en rendre compte.

1.42 **Fournisseurs** – Nous avons constaté qu'il y avait des situations où des membres du personnel de l'Agence participant au projet ArriveCAN avaient été invités par des fournisseurs à des soupers et à d'autres activités. Selon le code de conduite de l'Agence, les membres du personnel doivent informer les personnes qui les supervisent de toute offre de cadeau ou de marque d'hospitalité, peu importe si la ou le membre du personnel l'a accepté ou non. Nous n'avons constaté aucun élément probant indiquant que ces membres du personnel avaient informé les personnes qui les supervisaient conformément aux exigences.

1.43 À notre avis, les relations existantes entre les fournisseurs et la Direction générale de l'information, des sciences et de la technologie ainsi que le manque de documentation indiquant que le personnel de l'Agence avait déclaré les invitations à des soupers ou à d'autres activités ont créé un risque important ou une perception de conflit d'intérêts à l'égard des décisions en matière d'approvisionnement.

1.44 L'Agence des services frontaliers du Canada a lancé une enquête sur des allégations concernant la conduite de certains membres du personnel. L'enquête était en cours lorsque nous avons terminé notre audit. Nous avons également été informés que l'Agence a transféré certains dossiers concernant certains membres du personnel et entrepreneurs à la Gendarmerie royale du Canada. Compte tenu de la nature des allégations, nous n'avons pas mené d'autres travaux d'audit au sujet de l'éthique et du code de conduite pour éviter de doubler ou de compromettre ces processus en cours.

1.45 **Autres entrepreneurs** – Nous avons constaté que l'Agence des services frontaliers du Canada avait eu recours à un processus non concurrentiel pour attribuer un contrat de services professionnels à 49 Solutions. L'Agence avait reçu une proposition non sollicitée de cet entrepreneur et n'avait pas documenté la raison pour laquelle elle avait accepté cette proposition.

1.46 Nous avons également constaté que l'Agence de la santé publique du Canada avait attribué une autorisation de tâches de services professionnels à KPMG dans le cadre d'un processus non concurrentiel. Nous n'avons relevé aucune documentation concernant les communications initiales ou les raisons pour lesquelles l'Agence n'avait pas pris en considération ni retenu d'autres entrepreneurs admissibles pour la réalisation des travaux.

Recommandation

1.47 L'Agence des services frontaliers du Canada et l'Agence de la santé publique du Canada devraient documenter rigoureusement les interactions avec des entrepreneurs éventuels et les raisons des décisions prises au cours des processus d'approvisionnement non concurrentiels et devraient mettre en place un processus pour assurer la conformité aux exigences des politiques sur les marchés.

Réponse de chaque entité – *Recommandation acceptée.*

Les réponses détaillées se trouvent dans les **Recommandations et réponses** à la fin du présent rapport.

L'inefficacité des contrôles dans le processus de passation de marchés

Constatations

1.48 Nous avons constaté que la Direction générale de l'information, des sciences et de la technologie de l'Agence des services frontaliers du Canada, qui avait dirigé l'élaboration de l'application ArriveCAN, avait communiqué directement avec Services publics et Approvisionnement Canada à des fins de passation de marchés. Aucun élément probant n'indiquait que la direction des approvisionnements de l'Agence participait régulièrement au processus de passation de marchés. La direction avait une fonction importante d'examen critique pour veiller au respect des principaux contrôles en matière d'approvisionnement et à la conformité des processus de passation de marchés avec les politiques et les lignes directrices applicables.

Recommandation

1.49 L'Agence des services frontaliers du Canada devrait exiger que tous les contrats et toutes les autorisations de tâches fassent l'objet d'un examen par sa direction des approvisionnements afin qu'ils soient tous conformes aux politiques et aux lignes directrices applicables. De plus, l'Agence devrait examiner l'efficacité des principaux contrôles en matière d'approvisionnement en les testant de façon périodique pour s'assurer qu'ils fonctionnent bien.

Réponse de l'Agence des services frontaliers du Canada –
Recommandation acceptée.

Les réponses détaillées se trouvent dans les **Recommandations et réponses** à la fin du présent rapport.

Les possibilités limitées de concurrence entre les fournisseurs de services professionnels

Constatations

1.50 Nous avons constaté que trois entrepreneurs (GC Strategies, 49 Solutions et KPMG) avaient obtenu au départ des contrats de services professionnels d'une valeur estimative initiale totale de 4,5 millions de dollars dans le cadre de processus non concurrentiels. De nombreuses modifications avaient été apportées à ces contrats de services professionnels non concurrentiels. Environ la moitié des modifications contractuelles avaient eu pour effet de prolonger la durée du contrat au-delà de la période initiale, ce qui avait empêché ou retardé les occasions pour d'autres entrepreneurs de soumettre des propositions pour des travaux. Ces modifications avaient également entraîné des coûts supplémentaires. Nous avons aussi constaté que deux autres contrats avaient été attribués à GC Strategies ainsi qu'à KPMG dans le cadre de processus non concurrentiels. Cela avait limité encore plus les possibilités pour d'autres entrepreneurs de soumettre des propositions pour des travaux ultérieurs.

1.51 Nous avons constaté que Services publics et Approvisionnement Canada, en tant qu'autorité centrale de l'approvisionnement et de la passation de marchés du gouvernement, avait initialement remis en question la décision de l'Agence des services frontaliers du Canada de proposer et d'utiliser des processus non concurrentiels pour ArriveCAN et avait proposé d'autres solutions, comme tenir des processus concurrentiels plus courts (par exemple, 10 jours), ou intégrer des périodes contractuelles plus courtes dans le cadre d'un processus non concurrentiel.

1.52 Malgré les autres solutions proposées par Services publics et Approvisionnement Canada et les déclarations des responsables de l'Agence des services frontaliers du Canada selon lesquelles d'autres fournisseurs étaient en mesure de réaliser les travaux demandés, l'Agence a continué de recourir à un processus non concurrentiel.

1.53 Nous avons également constaté une situation où l'Agence avait communiqué avec une entreprise, qui n'avait pas conclu de contrat avec l'Agence, pour effectuer des travaux dans le cadre du projet ArriveCAN. Quelques jours plus tard, les ressources de l'entreprise avaient été ajoutées à une autorisation de tâches dans le cadre d'un contrat avec GC Strategies. La raison pour laquelle un contrat n'a pas été conclu directement avec l'entreprise n'est pas claire. En faisant la recherche de ressources elle-même et en demandant à un entrepreneur existant de sous-traiter les travaux, l'Agence a probablement payé plus cher les ressources.

1.54 De plus, nous avons constaté que pour les quatre contrats attribués par l'Agence issus d'un processus non concurrentiel, il s'était écoulé entre 12 et 63 jours civils entre le moment où Services publics et Approvisionnement Canada avait reçu la demande de l'Agence et l'attribution du contrat. À notre avis, 63 jours civils auraient suffi pour tenir une quelconque forme de processus concurrentiel, comme l'avait proposé Services publics et Approvisionnement Canada.

Les exigences imposées aux soumissionnaires étaient restrictives et donnaient vraisemblablement lieu à une concurrence limitée

Contexte

1.55 Lors d'un processus d'approvisionnement concurrentiel, les organisations gouvernementales préparent une demande de propositions en vue de lancer un appel d'offres pour un projet ou des travaux à effectuer. Cette demande de propositions comprend des renseignements généraux sur les besoins et le processus de sélection d'un soumissionnaire. Les ministères et organismes demandent parfois de l'aide externe pour préparer une demande de propositions.

La participation du soumissionnaire retenu à l'élaboration des exigences relatives à la demande de propositions

Constatations

1.56 Nous avons constaté que GC Strategies avait participé à l'élaboration des exigences que l'Agence des services frontaliers du Canada a incluses dans la version définitive de la demande de propositions.

1.57 Nous avons constaté qu'en mai 2022, l'Agence avait remplacé les trois contrats non concurrentiels détenus par GC Strategies, qui avaient été conclus rapidement et dans l'urgence, par un contrat concurrentiel. Ce nouveau contrat, évalué à 25 millions de dollars, avait également été attribué à GC Strategies, car il avait été le seul entrepreneur à soumettre une proposition. À notre avis, les lacunes entourant les processus concurrentiels visant l'attribution de nouveaux contrats liés à ArriveCAN ont soulevé d'importantes inquiétudes mettant en doute la capacité du processus d'optimiser les ressources.

1.58 Certaines exigences ou certains critères d'admissibilité étaient très restrictifs, ce qui a probablement empêché la concurrence. Par exemple, les soumissionnaires devaient avoir obtenu 3 contrats en informatique avec le gouvernement du Canada dans les 18 derniers mois, dont la valeur devait être supérieure à 10 millions de dollars. Nous avons également constaté que le caractère raisonnable des taux journaliers définis dans l'appel d'offres n'avait pas été suffisamment évalué. Les taux journaliers avaient été évalués par rapport à 3 contrats non concurrentiels que l'Agence des services frontaliers du Canada avait octroyés pendant la pandémie. À notre avis, l'Agence n'aurait pas dû se servir de ces contrats non concurrentiels antérieurs comme point de référence.

Recommandation

1.59 L'Agence des services frontaliers du Canada devrait veiller à ce que les soumissionnaires éventuels ne participent à l'élaboration d'aucune partie d'une demande de propositions et devrait mettre en place des contrôles pour empêcher qu'une telle situation survienne.

Réponse de l'Agence des services frontaliers du Canada –
Recommandation acceptée.

Les réponses détaillées se trouvent dans les **Recommandations et réponses** à la fin du présent rapport.

Il manquait des éléments fondamentaux dans les pratiques de gestion d'ArriveCAN

Importance de cette constatation

1.60 Cette constatation est importante parce que les organisations gouvernementales doivent établir de solides pratiques de gestion pour assurer l'efficacité de la conception, de la mise en œuvre et de la surveillance des projets ainsi que de la reddition de comptes à l'égard de ces projets.

L'absence de structure de gouvernance et de budget

Constatations

1.61 Nous avons constaté que d'avril 2020 à juillet 2021, lorsque l'application ArriveCAN était en cours de développement et qu'elle était fréquemment mise à jour, aucun accord officiel n'avait été établi pour répartir les rôles et responsabilités respectifs entre l'Agence de la santé publique du Canada et l'Agence des services frontaliers du Canada. Chaque agence croyait qu'il incombait à l'autre agence d'établir une structure de gouvernance. À notre avis, l'Agence de la santé publique du Canada, qui avait la responsabilité fonctionnelle, était chargée d'établir une telle structure.

1.62 En raison de l'absence d'une structure de gouvernance, aucune bonne pratique de gestion de projet n'avait été élaborée et mise en œuvre. Par exemple, l'Agence de la santé publique du Canada n'avait pas élaboré les objectifs et les buts du projet, les budgets et les estimations de coûts, les évaluations des besoins en ressources ou les activités de gestion des risques.

1.63 Une lettre d'intention entre les agences, signée en juillet 2021, avait été en vigueur jusqu'en mars 2022. La lettre précisait les responsabilités quant au financement du développement, de la mise en œuvre, de la gestion et du soutien d'ArriveCAN.

L'évaluation inadéquate des qualifications des ressources

Constatations

1.64 Nous avons constaté des lacunes dans la façon dont l'Agence des services frontaliers du Canada et l'Agence de la santé publique du Canada avaient géré les exigences relatives à l'expérience et aux qualifications dans le cadre des contrats, ce qui a soulevé des préoccupations quant à l'optimisation des ressources. Par exemple :

- Dans le cadre de l'ensemble des contrats non concurrentiels, les agences n'avaient pas inclus d'exigence selon laquelle il fallait démontrer que les ressources avaient l'expérience et les qualifications requises et n'avaient donc pas procédé à une évaluation officielle des ressources. Il est important d'effectuer une telle évaluation pour veiller à l'optimisation des ressources.
- Dans le cadre des contrats concurrentiels accordés par l'Agence des services frontaliers du Canada, nous avons constaté que, dans certains cas, l'Agence n'avait pas de données probantes pour démontrer que toutes les ressources répondaient aux exigences du contrat. De plus, ce ne sont pas tous les contrats qui faisaient mention des 10 années d'expérience requises, une exigence pour les postes de niveau 3 de la catégorie des ressources, soit le niveau le plus élevé.

1.65 Nous avons constaté que l'Agence des services frontaliers du Canada ne disposait pas d'une documentation suffisante pour justifier ses demandes constantes de ressources ayant une expérience en informatique de niveau supérieur – c'est-à-dire des ressources qui facturent généralement des taux plus élevés – plutôt que des ressources de niveaux d'expérience variés. À notre avis, cela signifie que l'Agence avait probablement payé pour des ressources de niveau supérieur alors que les travaux auraient pu être exécutés par des ressources moins expérimentées et plus abordables.

1.66 De plus, dans le cadre de notre examen des autorisations de tâches accordées par l'Agence des services frontaliers du Canada et cosignées par Services publics et Approvisionnement Canada, nous avons constaté que deux ressources avaient été payées selon un taux nécessitant un minimum de dix ans d'expérience, et ce, même si les ressources n'avaient pas ce niveau d'expérience.

1.67 Enfin, nous avons constaté que l'Agence des services frontaliers du Canada avait approuvé des feuilles de temps qui ne contenaient aucun détail sur les travaux réalisés. Par conséquent, l'Agence avait été limitée dans sa capacité de remettre en question la facture de l'entrepreneur et d'associer la facture au bon projet, comme elle ne savait pas quels travaux avaient été effectués.

Recommandation

1.68 L'Agence des services frontaliers du Canada devrait s'assurer que les contrats de services professionnels et les autorisations de tâches connexes énoncent bien l'expérience et les qualifications requises. De plus, l'Agence devrait documenter l'évaluation des qualifications de toutes les ressources proposées pour s'assurer qu'elles répondent aux exigences énoncées dans les contrats ou les autorisations de tâches.

Réponse de l'Agence des services frontaliers du Canada –
Recommandation acceptée.

Les réponses détaillées se trouvent dans les **Recommandations et réponses** à la fin du présent rapport.

L'absence de descriptions de tâches et de produits livrables clairement définis

Constatations

1.69 Nous avons constaté que de nombreuses autorisations de tâches rédigées par l'Agence des services frontaliers du Canada, dont plusieurs ayant été cosignées par Services publics et Approvisionnement Canada, ne comprenaient pas de descriptions précises et détaillées des tâches à accomplir et des produits livrables, ce qui n'est pas

conforme au Guide des approvisionnements de Services publics et Approvisionnement Canada. Sans ces descriptions, il aurait été difficile pour l'Agence d'évaluer si les travaux avaient été réalisés conformément aux exigences et dans les délais établis tout en assurant l'optimisation des ressources.

1.70 Nous avons constaté des problèmes semblables dans deux contrats de services professionnels attribués par l'Agence de la santé publique du Canada à KPMG. Même si le premier contrat comportait des jalons assortis de produits livrables clairs et de prix, ceux-ci ont par la suite été modifiés et remplacés par des produits livrables moins précis pour permettre une plus grande souplesse. De plus, l'Agence n'avait pas défini les tâches précises, les niveaux d'effort attendus et les produits livrables relatifs à ces contrats dans les autorisations de tâches.

1.71 Nous avons aussi relevé des modifications apportées aux autorisations de tâches rédigées et signées par l'Agence des services frontaliers du Canada, dont un grand nombre étaient également cosignées par Services publics et Approvisionnement Canada, qui avaient compromis l'optimisation des ressources. Nous avons constaté ce qui suit :

- Certaines modifications avaient eu pour effet d'accroître la valeur des contrats en augmentant le niveau d'effort estimatif ou en prolongeant la durée, sans toutefois ajouter de nouvelles tâches ou produits livrables.
- Certaines modifications avaient eu pour effet d'accroître la valeur des contrats en ajoutant des travaux aux autorisations de tâches existantes au lieu d'en présenter de nouvelles.

1.72 Ces approches en matière de modifications, conjuguées aux lacunes dans la préparation des documents contractuels décrites aux paragraphes 1.69 et 1.70, avaient souvent entraîné une augmentation du coût sans apporter d'avantages supplémentaires.

Recommandation

1.73 L'Agence des services frontaliers du Canada et Services publics et Approvisionnement Canada devraient s'assurer que les tâches à accomplir et les produits livrables sont définis clairement dans les contrats et les autorisations de tâches connexes.

Réponse de chaque entité – *Recommandation acceptée.*

Les réponses détaillées se trouvent dans les **Recommandations et réponses** à la fin du présent rapport.

Les mises à l'essai de l'application ArriveCAN comportaient des lacunes

Des tests de cybersécurité effectués par des ressources qui n'avaient pas d'autorisation de sécurité ou qui n'avaient pas été identifiées dans les autorisations de tâches

Constatations

1.74 L'Agence des services frontaliers du Canada avait accordé deux autorisations de tâches pour la réalisation d'évaluations de cybersécurité de l'application dans le cadre de deux contrats conclus avec GC Strategies, d'une valeur d'environ 743 000 \$. Les autorisations de tâches exigeaient que les ressources aient une cote de fiabilité. Nous avons constaté que des sous-traitants avaient procédé à des évaluations de sécurité pour ArriveCAN dans un environnement préalable à l'élaboration dans le cadre des contrats avec GC Strategies. Cependant, nous avons constaté que certaines ressources ayant participé aux évaluations de sécurité n'avaient pas été identifiées dans les autorisations de tâches et n'avaient pas d'autorisation de sécurité. Même si l'Agence nous a affirmé que les ressources n'avaient pas eu accès aux renseignements personnels des voyageuses et des voyageurs, le fait qu'il y ait eu des ressources ne disposant pas d'une autorisation de sécurité a exposé l'Agence à un risque accru d'atteintes à la sécurité.

1.75 De plus, l'Agence avait reçu des factures pour les ressources indiquées dans les autorisations de tâches, mais elle n'a pas été en mesure de fournir de preuve confirmant que quatre de ces cinq ressources avaient effectué des travaux en lien avec les évaluations de sécurité. À notre avis, l'Agence aurait dû assurer une meilleure surveillance des ressources qui réalisaient les travaux.

Recommandation

1.76 L'Agence des services frontaliers du Canada devrait s'assurer de ce qui suit :

- Toutes les ressources, y compris les entrepreneurs et les sous-traitants, ont des autorisations de sécurité valides et consignées avant le début des travaux.
- Avant le paiement, l'Agence dispose de pièces justificatives qui confirment et comprennent le nom des ressources, le nombre d'heures travaillées, le produit livrable sur lequel portaient les travaux et le contrat ou les autorisations de tâches associés aux travaux effectués.

**Réponse de l'Agence des services frontaliers du Canada –
Recommandation acceptée.**

Les réponses détaillées se trouvent dans les **Recommandations et réponses** à la fin du présent rapport.

La documentation inadéquate des mises à l'essai de l'application

Constatations

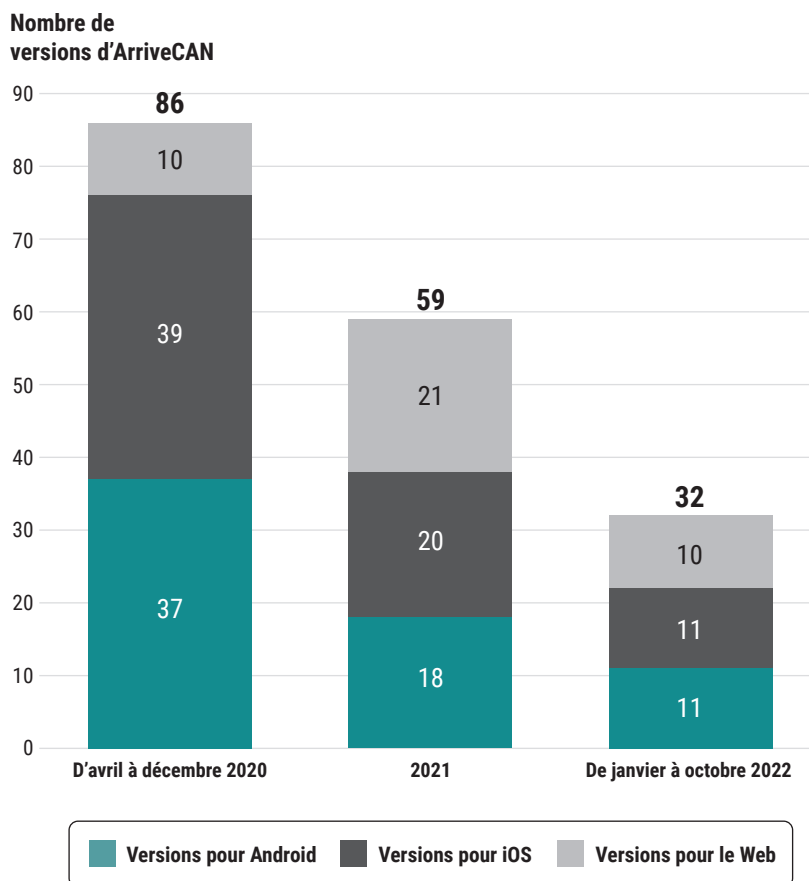
1.77 Nous avons constaté que d'avril 2020 à février 2022, il n'y avait aucune approbation documentée garantissant que toutes les exigences opérationnelles avaient été respectées avant le lancement des nouvelles versions de l'application ArriveCAN. L'Agence des services frontaliers du Canada nous a affirmé qu'elle comprenait les risques d'insister sur une livraison rapide, qui se traduisait par une diminution des contrôles et une documentation limitée relativement aux nouvelles versions de l'application.

1.78 Du lancement d'ArriveCAN, en avril 2020, jusqu'à la levée des exigences sanitaires en octobre 2022, l'Agence avait diffusé au total 177 versions de l'application (voir la pièce 1.4). Une version s'entend du déploiement d'un ou de plusieurs changements apportés à un logiciel après la mise en service de l'application auprès des personnes qui l'utilisent. Sur ces 177 versions, 25 étaient jugées importantes, c'est-à-dire qu'elles comportaient des changements considérables.

1.79 Nous avons trouvé peu de documentation concernant l'achèvement des essais par l'Agence des services frontaliers du Canada avant le déploiement des nouvelles versions d'ArriveCAN. Il manquait également de la documentation confirmant que l'Agence de la santé publique du Canada était d'accord avec les versions, alors qu'elle était responsable fonctionnelle de l'application. Nous avons examiné les résultats des essais effectués sur les 25 versions importantes, et nous avons constaté ce qui suit :

- Pour 12 des 25 versions importantes, il n'y avait aucun élément probant indiquant que l'Agence des services frontaliers du Canada avait effectué des essais par les utilisatrices et utilisateurs.
- Sur les 13 autres versions, 10 étaient accompagnées d'une méthodologie d'essai, mais les résultats des essais étaient incomplets. Seulement 3 versions comprenaient une documentation de tous les résultats des essais par les utilisatrices et utilisateurs.

Pièce 1.4 – L'Agence des services frontaliers du Canada a publié au total 177 versions d'ArriveCAN d'avril 2020 à octobre 2022



Source : D'après des renseignements fournis par l'Agence des services frontaliers du Canada

1.80 Sans assurance de l'achèvement des essais, les agences risquaient de déployer une application qui ne fonctionnerait pas comme prévu. Par exemple, la version 3.0 de l'application ArriveCAN, déployée le 28 juin 2022, avait donné à tort une directive de mise en quarantaine de 14 jours à plus de 10 000 utilisatrices et utilisateurs de l'application mobile pour iOS, qui étaient entrés au Canada entre le 28 juin et le 20 juillet 2022, même si ces personnes avaient fourni tous les renseignements demandés, y compris leurs preuves de vaccination.

Recommandation

1.81 Avant de déployer une application ou une mise à jour, l'Agence des services frontaliers du Canada devrait effectuer des mises à l'essai et les documenter, en plus de documenter les résultats obtenus ainsi que tout problème non résolu, selon les responsabilités et rôles définis. L'Agence devrait également obtenir l'approbation de la version.

Réponse de l'Agence des services frontaliers du Canada –
Recommandation acceptée.

Les réponses détaillées se trouvent dans les **Recommandations et réponses** à la fin du présent rapport.

Conclusion

1.82 Dans l'ensemble, nous avons conclu que l'Agence des services frontaliers du Canada, l'Agence de la santé publique du Canada et Services publics et Approvisionnement Canada n'avaient pas géré tous les aspects de l'application ArriveCAN dans un souci d'optimisation des ressources. De plus, des lacunes en matière de passation de marchés et d'approvisionnement, de documentation et de gestion des produits livrables ont fait en sorte qu'il était impossible de déterminer le coût réel de l'application.

À propos de l'audit

Le présent rapport de certification indépendant sur ArriveCAN a été préparé par le Bureau du vérificateur général du Canada. Notre responsabilité était de donner de l'information, une assurance et des avis objectifs au Parlement en vue de l'aider à examiner soigneusement la gestion que fait le gouvernement des ressources et des programmes et d'exprimer une conclusion quant à la conformité d'ArriveCAN, dans tous ses aspects importants, aux critères applicables.

Tous les travaux effectués dans le cadre du présent audit ont été réalisés à un niveau d'assurance raisonnable conformément à la Norme canadienne de missions de certification (NCMC) 3001 – Missions d'appréciation directe de Comptables professionnels agréés du Canada (CPA Canada), qui est présentée dans le Manuel de CPA Canada – Certification.

Le Bureau du vérificateur général du Canada (BVG) applique la Norme canadienne de gestion de la qualité (NCGQ) 1, *Gestion de la qualité par les cabinets qui réalisent des audits ou des examens d'états financiers, ou d'autres missions de certification ou de services connexes*. Cette norme exige que le BVG conçoive, mette en place et fasse fonctionner un système de gestion de la qualité qui comprend des politiques ou des procédures conformes aux règles de déontologie, aux normes professionnelles et aux exigences légales et réglementaires applicables.

Lors de la réalisation de nos travaux d'audit, nous nous sommes conformés aux règles sur l'indépendance et aux autres règles de déontologie définies dans les codes de déontologie pertinents applicables à l'exercice de l'expertise comptable au Canada, qui reposent sur les principes fondamentaux d'intégrité, d'objectivité, de compétence professionnelle et de diligence, de confidentialité et de conduite professionnelle.

Conformément à notre processus d'audit habituel, nous avons obtenu ce qui suit de la direction de chaque entité :

- la confirmation de sa responsabilité à l'égard de l'objet considéré;
- la confirmation que les critères étaient valables pour la mission;
- la confirmation qu'elle nous a fourni toutes les informations dont elle a connaissance et qui lui ont été demandées ou qui pourraient avoir une incidence importante sur les constatations ou la conclusion contenues dans le présent rapport;
- la confirmation que les faits présentés dans le rapport sont exacts.

Objectif de l'audit

L'objectif de l'audit consistait à déterminer si l'Agence de la santé publique du Canada, l'Agence des services frontaliers du Canada et Services publics et Approvisionnement Canada avaient géré tous les aspects de l'application ArriveCAN, y compris les processus d'approvisionnement et les produits livrables attendus, dans un souci d'optimisation des ressources.

Étendue et approche

Le 2 novembre 2022, la Chambre des communes a adopté une motion demandant au Bureau du vérificateur général du Canada d'effectuer un audit de performance de l'application ArriveCAN. L'étendue de l'audit a été établie par la motion et comprenait la gestion de l'application ArriveCAN de façon globale, notamment les activités d'approvisionnement et de passation de marchés, et la gestion financière au cours des étapes de conception et de mise en œuvre.

L'audit comprenait les trois secteurs d'examen suivants :

- **Gestion globale** : Ce secteur d'examen portait sur la question à savoir si un cadre de gestion global avait été élaboré et si les principes généraux d'une saine gestion avaient été appliqués.
- **Approvisionnement et passation de marchés** : Ce secteur d'examen portait sur la question à savoir si les activités d'approvisionnement et de passation de marchés avaient été menées conformément aux procédures, aux lignes directrices et aux politiques applicables.
- **Gestion des produits livrables (administration des contrats)** : Ce secteur d'examen portait sur la question à savoir si les produits livrables liés à l'application ArriveCAN avaient été réalisés conformément aux procédures, aux lignes directrices et aux politiques applicables.

L'étendue de l'audit se rapportant aux activités d'approvisionnement et de passation de marchés a été définie en fonction du mandat du Bureau du vérificateur général du Canada. Ce mandat ne s'étend pas aux activités des sous-traitants dans le contexte des contrats commerciaux. L'audit n'a pas porté sur les résultats attendus liés à la santé publique ou au contrôle frontalier.

Remarque : L'audit porte sur l'application ArriveCAN, laquelle est un projet distinct de l'acquisition du logiciel d'intelligence artificielle visant à appuyer la stratégie de l'Agence des services frontaliers du Canada relative au harcèlement en milieu de travail.

Critères

Critères	Sources
<p>Dans le contexte de la pandémie mondiale de maladie à coronavirus (COVID-19), l'Agence des services frontaliers du Canada et l'Agence de la santé publique du Canada assurent la planification, la gestion et la surveillance de l'application ArriveCAN dans le souci de l'optimisation des ressources pour la population canadienne.</p> <p>L'Agence des services frontaliers du Canada et l'Agence de la santé publique du Canada établissent un budget et y apportent des modifications raisonnables en fonction de l'évolution des exigences opérationnelles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Loi sur la gestion des finances publiques</i> • Conseil du Trésor, Directive sur la gestion de projets et programmes • Conseil du Trésor, Politique sur la gestion des projets • Agence des services frontaliers du Canada, Cadre de gestion de projet
<p>L'Agence des services frontaliers du Canada gère les activités d'approvisionnement et de passation de marchés conformément aux procédures, aux règlements et aux politiques applicables et dans un souci d'optimisation des ressources pour la population canadienne.</p> <p>L'Agence de la santé publique du Canada gère les activités d'approvisionnement et de passation de marchés conformément aux procédures, aux règlements et aux politiques applicables et dans un souci d'optimisation des ressources pour la population canadienne.</p> <p>Services publics et Approvisionnement Canada gère les activités d'approvisionnement et de passation de marchés pour le compte de l'Agence des services frontaliers du Canada et de l'Agence de la santé publique du Canada conformément aux procédures, aux règlements et aux politiques applicables et dans un souci d'optimisation des ressources pour la population canadienne.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Loi sur la gestion des finances publiques</i> • Services publics et Approvisionnement Canada, Guide des approvisionnements • Agence des services frontaliers du Canada, Manuel des procédures d'approvisionnement • Conseil du Trésor, Politique sur les marchés • Conseil du Trésor, Directive sur la gestion de l'approvisionnement • <i>Règlement sur les marchés de l'État</i> • Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, Avis sur la Politique des marchés 2007-4 – Marchés non concurrentiels
<p>L'Agence des services frontaliers du Canada et l'Agence de la santé publique du Canada veillent à ce que les dépenses effectuées dans le cadre des contrats liés à ArriveCAN soient dûment corroborées et autorisées.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Loi sur la gestion des finances publiques</i>

Période visée par l'audit

L'audit a porté sur la période allant du 1^{er} janvier 2019 au 31 janvier 2023. Il s'agit de la période à laquelle s'applique la conclusion de l'audit. Toutefois, afin de mieux comprendre l'objet considéré de l'audit, nous avons aussi examiné certains dossiers antérieurs à cette période.

Date du rapport

Nous avons fini de rassembler les éléments probants suffisants et appropriés à partir desquels nous avons fondé notre conclusion le 7 février 2024, à Ottawa, au Canada.

Équipe d'audit

L'audit a été réalisé par une équipe multidisciplinaire du Bureau du vérificateur général du Canada (BVG) dirigée par Sami Hannoush, directeur principal. Le directeur principal est responsable de la qualité de l'audit dans son ensemble; il doit s'assurer notamment que les travaux d'audit sont exécutés conformément aux normes professionnelles, aux exigences des textes légaux et réglementaires applicables ainsi qu'aux politiques et au système de gestion de la qualité du BVG.

Recommandations et réponses

Le tableau qui suit regroupe les recommandations et les réponses apparaissant dans le présent rapport. Le numéro qui précède chaque recommandation correspond au numéro du paragraphe de la recommandation dans le rapport.

Recommandation	Réponse
<p>1.26 L'Agence des services frontaliers du Canada devrait tenir des dossiers financiers exacts en veillant à imputer correctement les dépenses aux projets. Pour mieux appuyer ces mesures, l'Agence devrait collaborer avec les entrepreneurs afin d'obtenir des factures qui détaillent avec exactitude les travaux réalisés par chaque ressource, en fonction de chaque projet, contrat et autorisation de tâches.</p>	<p>Réponse de l'Agence des services frontaliers du Canada – Recommandation acceptée. Comme première étape pour assurer l'uniformité de tous les achats, la fonction d'approvisionnement de l'Agence des services frontaliers du Canada a été centralisée et regroupée sous une seule organisation, la Direction des approvisionnements de l'Agence. L'Agence a également lancé un plan d'amélioration complet pour renforcer davantage les contrôles de gestion à tous les niveaux de l'Agence et améliorer la gouvernance dans l'ensemble de la fonction d'approvisionnement.</p> <p>Pour donner suite à cette recommandation et éviter que des événements similaires ne se reproduisent à l'avenir, l'Agence :</p> <ul style="list-style-type: none"> • exigera que les entrepreneurs identifient clairement les codes financiers pertinents sur leurs factures d'ici le 31 mars 2024; • élaborera et mettra en œuvre des procédures pour garantir que le codage financier est appliqué de manière cohérente dans tous les secteurs de l'Agence d'ici le 31 mars 2024; • veillera à l'application cohérente du codage financier au moyen d'examen de conformité du traitement des factures, alignés sur les activités budgétisées approuvées, dans tous les domaines, d'ici le 31 juillet 2024. <p>L'Agence veillera au respect des processus d'approvisionnement et à l'application cohérente des nouvelles lignes directrices, y compris les travaux réalisés par chaque ressource, qui seront évalués et présentés dans le cadre des nouveaux examens d'assurance, d'ici le 31 juillet 2024.</p>

Recommandation	Réponse
<p>1.47 L'Agence des services frontaliers du Canada et l'Agence de la santé publique du Canada devraient documenter rigoureusement les interactions avec des entrepreneurs éventuels et les raisons des décisions prises au cours des processus d'approvisionnement non concurrentiels et devraient mettre en place un processus pour assurer la conformité aux exigences des politiques sur les marchés.</p>	<p>Réponse de l'Agence des services frontaliers du Canada – Recommandation acceptée.</p> <p>La gouvernance améliorée de l'Agence des services frontaliers du Canada en matière d'approvisionnement comprend un nouveau Comité d'examen des contrats chargé d'examiner et d'approuver les contrats et les autorisations de tâches. Reconnaissant la nécessité d'assurer une saine gestion des fonds publics, la nouvelle structure de gouvernance assurera une surveillance supplémentaire de toutes les activités contractuelles, en se concentrant sur l'optimisation des ressources et l'alignement avec les politiques d'approvisionnement et de gestion de projet.</p> <p>Pour soutenir l'intégrité des activités contractuelles, l'Agence mettra en œuvre l'obligation pour le personnel de signaler les interactions avec les fournisseurs potentiels d'ici le 31 mars 2024.</p> <p>La Direction des approvisionnements assurera également la conformité en agissant comme guichet unique pour les interactions avec les fournisseurs dans le contexte du processus d'approvisionnement. Il surveillera également la conformité en élaborant régulièrement des examens fondés sur les risques des dossiers d'approvisionnement. Le nouveau programme d'assurance en 2024-2025 garantira l'application cohérente des nouvelles orientations en examinant la documentation contenue dans les dossiers d'approvisionnement. Les résultats des examens d'assurance seront présentés au Comité exécutif sur une base trimestrielle à compter du 31 juillet 2024.</p> <p>Réponse de l'Agence de la santé publique du Canada – Recommandation acceptée.</p> <p>L'Agence de la santé publique du Canada mettra à jour les directives et listes de contrôle concernant la documentation des dossiers, en notant les exigences quant à la documentation des interactions avec les entrepreneurs potentiels. L'Agence s'attend à ce que cette mesure soit mise en œuvre d'ici juin 2024.</p> <p>L'Agence examinera le processus actuel en place pour assurer la conformité de la documentation des dossiers tel qu'indiqué dans la Directive sur la gestion de l'approvisionnement du Conseil du Trésor. L'Agence s'attend à ce que cette mesure soit mise en œuvre d'ici octobre 2024.</p>

Recommandation	Réponse
<p>1.49 L'Agence des services frontaliers du Canada devrait exiger que tous les contrats et toutes les autorisations de tâches fassent l'objet d'un examen par sa direction des approvisionnements afin qu'ils soient tous conformes aux politiques et aux lignes directrices applicables. De plus, l'Agence devrait examiner l'efficacité des principaux contrôles en matière d'approvisionnement en les testant de façon périodique pour s'assurer qu'ils fonctionnent bien.</p>	<p>Réponse de l'Agence des services frontaliers du Canada – Recommandation acceptée. L'Agence des services frontaliers du Canada a renforcé sa Direction des approvisionnements pour permettre une surveillance plus efficace de toutes les activités contractuelles de l'Agence. Cela comprend de veiller à ce que toutes les actions d'approvisionnement transitent par la Direction des approvisionnements.</p> <p>L'Agence a créé un nouveau Comité d'examen des contrats chargé d'examiner et d'approuver les contrats et les autorisations de tâches, ce qui contribuera également à garantir que toutes les activités d'approvisionnement sont gérées par la Direction des approvisionnements.</p> <p>Le nouveau programme d'assurance en 2024-2025 garantira l'application cohérente des nouvelles orientations et de la documentation contenue dans les dossiers d'approvisionnement. Les résultats des examens d'assurance seront présentés au Comité exécutif sur une base trimestrielle à compter du 31 juillet 2024.</p>
<p>1.59 L'Agence des services frontaliers du Canada devrait veiller à ce que les soumissionnaires éventuels ne participent à l'élaboration d'aucune partie d'une demande de propositions et devrait mettre en place des contrôles pour empêcher qu'une telle situation survienne.</p>	<p>Réponse de l'Agence des services frontaliers du Canada – Recommandation acceptée. Tous les membres du personnel du siège social ayant des responsabilités en matière d'achats ont suivi quatre cours de formation pour leur rappeler leurs responsabilités et les processus qui leur sont imposés.</p> <p>La Direction des approvisionnements contribuera à prévenir les cas où des fournisseurs participent à des conversations précontractuelles en agissant comme guichet unique pour les interactions avec les fournisseurs dans le contexte du processus d'approvisionnement. De plus, pour soutenir l'intégrité des activités contractuelles, l'Agence des services frontaliers du Canada mettra en œuvre l'obligation pour le personnel de signaler les interactions avec les fournisseurs potentiels d'ici le 31 mars 2024.</p> <p>De plus, les employés ayant des responsabilités en matière d'approvisionnement devront assister à une séance de sensibilisation au Code de conduite et aux valeurs et éthiques pour garantir une compréhension claire des attentes afin de minimiser les conflits d'intérêts potentiels apparents et réels. La séance de sensibilisation abordera des scénarios éthiques pertinents liés aux achats. La Direction des approvisionnements a créé un nouveau centre d'expertise, qui offrira des séances de mobilisation régulières aux gestionnaires pour leur rappeler leurs responsabilités en matière d'approvisionnement d'ici le 30 septembre 2024.</p>

Recommandation	Réponse
<p>1.68 L'Agence des services frontaliers du Canada devrait s'assurer que les contrats de services professionnels et les autorisations de tâches connexes énoncent bien l'expérience et les qualifications requises. De plus, l'Agence devrait documenter l'évaluation des qualifications de toutes les ressources proposées pour s'assurer qu'elles répondent aux exigences énoncées dans les contrats ou les autorisations de tâches.</p>	<p>Réponse de l'Agence des services frontaliers du Canada – Recommandation acceptée. La Direction des approvisionnements a mis à jour et communiqué ses nouvelles orientations pour aider à renforcer les contrôles et documenter chaque étape, y compris la nécessité pour les autorités techniques d'évaluer les qualifications de manière cohérente, y compris l'expérience requise, et que les résultats doivent être enregistrés dans le l'attribution du marché demandé et le dossier d'approvisionnement.</p> <p>Le nouveau Comité d'examen des contrats est chargé d'approuver tous les contrats et autorisations de tâches à chaque étape du processus d'approvisionnement, couvrant la stratégie d'approvisionnement, le lancement du projet et l'attribution du contrat, ce qui comprendra un examen de l'expérience et des qualifications requises en matière de services professionnels.</p> <p>Des ateliers d'information réguliers seront proposés pour garantir que les gestionnaires et employés existants, et surtout les nouveaux, soient au courant des attentes liées aux achats, à compter du 30 septembre 2024.</p>
<p>1.73 L'Agence des services frontaliers du Canada et Services publics et Approvisionnement Canada devraient s'assurer que les tâches à accomplir et les produits livrables sont définis clairement dans les contrats et les autorisations de tâches connexes.</p>	<p>Réponse de l'Agence des services frontaliers du Canada – Recommandation acceptée. La Direction des approvisionnements a mis à jour et communiqué ses nouvelles orientations qui définissent les actions requises pour documenter pleinement chaque étape du processus d'approvisionnement, y compris la nécessité de garantir que les tâches et les produits livrables sont clairement définis dans les contrats et les autorisations de tâches, et qu'ils sont correctement consignés dans la demande d'attribution du marché et dans le dossier d'approvisionnement.</p> <p>Pour garantir le respect des processus de dossier d'approvisionnement, le nouveau Comité d'examen des contrats est chargé d'approuver les contrats et les autorisations de tâches à chaque étape, couvrant la stratégie d'approvisionnement, le lancement du projet et l'attribution du contrat, ce qui comprendra l'assurance que les tâches et les produits livrables sont clairement définis dans les contrats.</p>

Recommandation	Réponse
<p>1.76 L'Agence des services frontaliers du Canada devrait s'assurer de ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toutes les ressources, y compris les entrepreneurs et les sous-traitants, ont des autorisations de sécurité valides et consignées avant le début des travaux. • Avant le paiement, l'Agence dispose de pièces justificatives qui confirment et comprennent le nom des ressources, le nombre d'heures travaillées, le produit livrable sur lequel portaient les travaux et le contrat ou les autorisations de tâches associés aux travaux effectués. 	<p>Réponse de Services publics et Approvisionnement Canada – Recommandation acceptée. Services publics et Approvisionnement Canada a déjà pris des mesures en ce sens.</p> <p>Le Ministère a donné des instructions, dans un communiqué du 4 décembre 2023, au personnel chargé des approvisionnements pour s'assurer que les autorisations de tâches comprennent des tâches et des produits livrables clairs, en plus d'identifier le ou les projets ou initiatives spécifiques qui sont inclus dans le champ d'application des contrats.</p> <p>En outre, le Ministère a envoyé une directive à ses ministères clients, par l'intermédiaire de leurs hauts fonctionnaires désignés pour les approvisionnements, indiquant que ce changement entrerait immédiatement en vigueur pour les contrats de services professionnels, à compter du 8 novembre 2023.</p> <p>Le Ministère mettra également à jour le Guide pour la préparation et la gestion des autorisations de tâches ainsi que le gabarit de document d'entente à l'intention des clients.</p> <p>Réponse de l'Agence des services frontaliers du Canada – Recommandation acceptée. La Direction des approvisionnements a mis à jour et communiqué ses directives pour documenter chaque étape du processus d'approvisionnement, y compris la nécessité de confirmer que les ressources répondent aux exigences de sécurité et la nécessité de confirmer que le nom des ressources, les heures travaillées et les détails contractuels sont exacts. Les résultats de ces examens doivent être documentés dans le dossier d'approvisionnement.</p> <p>L'Agence des services frontaliers du Canada veillera au respect des processus d'approvisionnement, et l'application cohérente des nouvelles procédures opérationnelles normalisées sera évaluée et fera l'objet de rapports dans le cadre des nouveaux examens d'assurance, à compter du 1er avril 2024.</p> <p>L'équipe des finances de l'Agence améliorera la façon dont elle s'acquitte de ses responsabilités en vertu de l'article 33 de la <i>Loi sur la gestion des finances publiques</i> en augmentant ses tests sur les documents fournis avant que les paiements contractuels ne soient effectués, d'ici le 30 septembre 2024.</p>

Recommandation	Réponse
<p>1.81 Avant de déployer une application ou une mise à jour, l'Agence des services frontaliers du Canada devrait effectuer des mises à l'essai et les documenter, en plus de documenter les résultats obtenus ainsi que tout problème non résolu, selon les responsabilités et rôles définis. L'Agence devrait également obtenir l'approbation de la version.</p>	<p>Réponse de l'Agence des services frontaliers du Canada – Recommandation acceptée. Le vice-président, Direction générale de l'information, des sciences et de la technologie, reconnaît que, compte tenu de l'environnement pandémique en constante évolution et de l'exigence de 177 versions en 36 mois, la documentation des tests était insuffisante lors du développement d'ArriveCAN. Il n'était pas possible de compléter toute la documentation des tests conformément aux procédures existantes dans cet environnement d'urgence.</p> <p>Une procédure de documentation des tests rationalisée sera développée et mise en œuvre pour accroître l'agilité dans les situations d'urgence tout en garantissant que des contrôles suffisants sont en place pour documenter les résultats des tests avant leur mise en production.</p> <p>De plus, la Direction générale de l'information, des sciences et de la technologie examinera et mettra à jour les procédures de test existantes pour garantir que les étapes de contrôle sont introduites et que la documentation est complète avant qu'un système ou une application ne soit mis en production.</p> <p>Ces mesures seront achevées d'ici juin 2024.</p>

