

# MODERNISATION DES SERVICES AUX VOYAGEURS

## Comité permanent Finances nationales (NFFN)

Apollo #: 131587259



Agence des services  
frontaliers du Canada

Canada Border  
Services Agency

Canada

# Modernisation des services aux voyageurs (MSV)

## Contexte, avantages et résultats

- Avant 2020 et après la pandémie, l'augmentation du volume de voyageurs a mis en évidence la nécessité pour l'ASFC d'améliorer le traitement des voyageurs afin de répondre aux demandes opérationnelles sans nuire à la sécurité des frontières.
- De 2016 à 2018, l'ASFC a procédé à un examen de ses opérations et a identifié des possibilités de transition du modèle actuel de prestation de services de l'ASFC, fondé sur des interactions en personne avec les voyageurs, vers un modèle de libre-service numérique par lequel les voyageurs sont en mesure de s'acquitter de bon nombre de leurs obligations frontalières avant leur arrivée au Canada à l'aide d'une application frontalière.
- Financée par le budget 2021, la MSV est une initiative de transformation opérationnelle de 7 ans qui vise à :
  - Offrir aux voyageurs la possibilité de fournir leurs données biographiques, biométriques, de déclaration et autres renseignements relatifs à la frontière avant d'arriver au point d'entrée, ce qui permet de déplacer la collecte d'informations plus tôt et de permettre à l'agent de l'ASFC d'effectuer une évaluation des risques avant l'arrivée - **Projet d'expérience numérique des voyageurs (ENV)**
  - Améliorer les outils utilisés par les agents des services frontaliers (ASF) pour traiter les voyageurs afin qu'ils aient une vue d'ensemble des renseignements sur les voyageurs en un seul endroit ainsi qu'une analyse pour aider à éclairer la décision de libération ou de renvoi pendant le traitement primaire – **Projet sur l'expérience des agents (EA)**

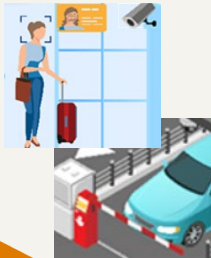
# Expérience numérique des voyageurs et des agents

La modernisation des services aux voyageurs transformera l'expérience des voyageurs et des agents. Voici comment :

## Expérience numérique du voyageur



Les voyageurs pourront créer et soumettre leur **titre de voyage numérique (TVN)**, valider leur identité en fonction du TVN et présenter leur **déclaration de douane** par l'entremise du Web ou de l'application mobile avant d'entrer au Canada dans tous les modes, sur une base volontaire. Les voyageurs auront la possibilité de remplir des **formulaires numériques** pour les soumettre par le canal de traitement libre-service.

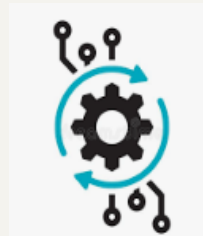


Lorsque les voyageurs arriveront, leur identité sera comparée à leur TVN au moyen de l'image biométrique soumise précédemment dans le cadre de leur déclaration numérique.

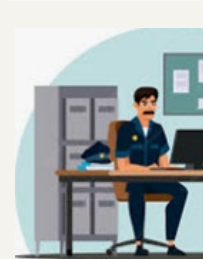


Le traitement des voyageurs se fera en libre-service, en personne ou à distance, ce qui favorisera un « traitement approprié ». Ce processus procurera la souplesse nécessaire aux agents de l'ASFC pour leur permettre de se concentrer sur des tâches de grande importance.

## Expérience des agents



L'analyse des données servira à effectuer une comparaison individuelle de la photo du voyageur et de la photo contenue sur la puce dans son passeport électronique afin de vérifier son identité. L'analyse des données permettra d'examiner la déclaration, le passage et l'historique des voyageurs afin d'aider les ASF à repérer les voyageurs à faible risque.



À l'entrée des voyageurs, les ASF n'ont pas à effectuer la tâche administrative de saisir les renseignements sur le passeport ou la déclaration s'ils ont été soumis avant l'arrivée. Les ASF examineront plutôt l'information ainsi que les résultats de l'analyse des données afin de prendre une décision éclairée quant à la libération ou au renvoi des voyageurs pour un examen plus approfondi.



En réduisant les tâches administratives et en favorisant la prise de décisions éclairées par l'analyse des données, l'ASFC aura davantage recours aux agents de première ligne pour examiner les voyageurs inconnus ou à risque élevé.

## Avantages

- ❖ Amélioration de l'efficacité globale du traitement des voyageurs
- ❖ Amélioration de l'efficacité globale du traitement des voyageurs
- ❖ Réduction des coûts transactionnels associés au traitement des voyageurs, ce qui permettra d'éviter des coûts
- ❖ Atténuation des risques pour la santé et la sécurité des voyageurs et des employés

# Modernisation des services aux voyageurs

## Aperçu des phases

- L'ASFC prévoit exécuter le projet ENV et le projet EA en tant que sous-projets de la MSV, en quatre phases organisées par mode, comme indiqué ci-dessous.
- L'ASFC a terminé la planification de la phase 1 et demandera des autorisations de dépenses pour l'exécution de la phase 1 et la planification de la phase 2 dans une présentation au Conseil du Trésor visant une présentation à l'automne 2024. Cette séance d'information portera sur la phase 1.

### Phases progressives de l'Expérience numérique des voyageurs

#### Phase 1 – Mode routier, piétons, autobus, et traversiers dotés et amélioration de l'application

Les voyageurs pourront utiliser la Déclaration faite à l'avance au mode routier et les sites de traversiers afin qu'ils puissent être traités plus rapidement à partir du printemps 2026.



#### Phase 2 – Points d'entrée éloignés

Les voyageurs pourront utiliser la Déclaration faite à l'avance aux points d'entrées éloignés (embarcation de plaisance, sentiers de randonnée, et endroits non-dotés au mode routier et en aviation générale). Ils pourront aussi soumettre numériquement des formulaires des voyageurs à partir de l'automne 2026.



#### Phase 3 – Maritime commercial, ferroviaire et biométrie

Les voyageurs pourront utiliser la Déclaration faite à l'avance pour les navires de croisière et au mode ferroviaire; leur identité sera vérifiée à travers la reconnaissance faciale. Un estimateur des droits et taxes dues avant l'arrivée à partir de l'automne 2027.



#### Phase 4 - Mode aérien commercial et extension de l'ENV

Les voyageurs pourront utiliser la Déclaration faite à l'avance aux aéroports où elle n'est pas déjà disponible à partir de l'automne 2028.



### Phases progressives de l'Expérience des agents

#### Phase 1 – Mode routier (doté), piétons, autobus, et traversiers

Une plateforme centralisée permettant aux ASF d'assurer le traitement des voyageurs dans l'ensemble du continuum frontalier dans le mode routier incluant le traitement des traversiers à partir du printemps 2026.

#### Phase 2 – Mode maritime, routier (éloigné), sentiers de randonnée

Déploiement de la plateforme centralisée pour les modes maritime, piétonnier et routier (éloigné) à partir de l'automne 2026.

#### Phase 3 – Maritime commercial, ferroviaire et aviation générale

Déploiement de la plateforme centralisée pour les modes maritime commercial et ferroviaire. Instauration de la vérification de l'identité biométrique. Information préalable sur les voyageurs pour l'aviation générale. Collecte des droits et des taxes après l'arrivée à partir de l'automne 2027.

#### Phase 4 – Mode aérien commercial

Déploiement de la plateforme centralisée pour le mode aérien commercial à partir de l'automne 2028.

# Modernisation des services aux voyageurs

## Modèle d'exploitation de l'État cible – mode routier

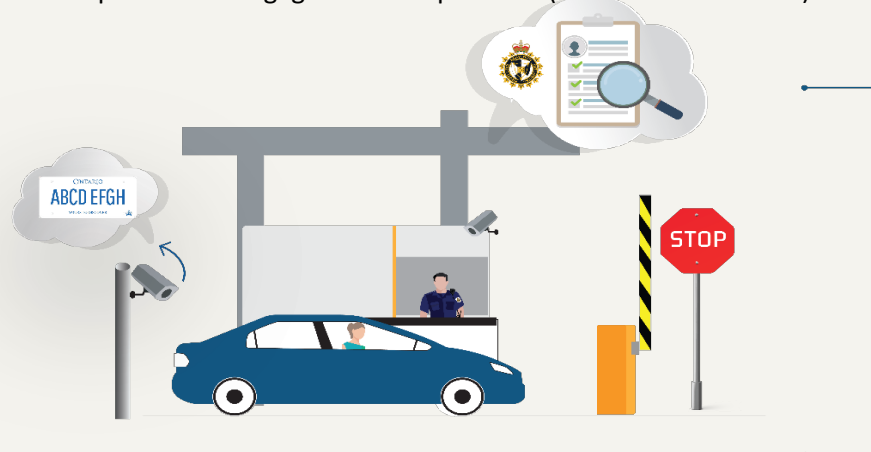
La déclaration faite à l'avance du voyageur, la photo numérique et l'indicateur de conformité du voyageur (ICV) sont affichés à l'intention de l'agent dans la nouvelle solution de l'EA. Dans la plupart des cas, l'agent n'aura pas besoin de demander ni de scanner les documents de voyage et devra uniquement confirmer la déclaration du voyageur, ce qui devrait permettre de gagner du temps au LIP (environ 13 secondes).



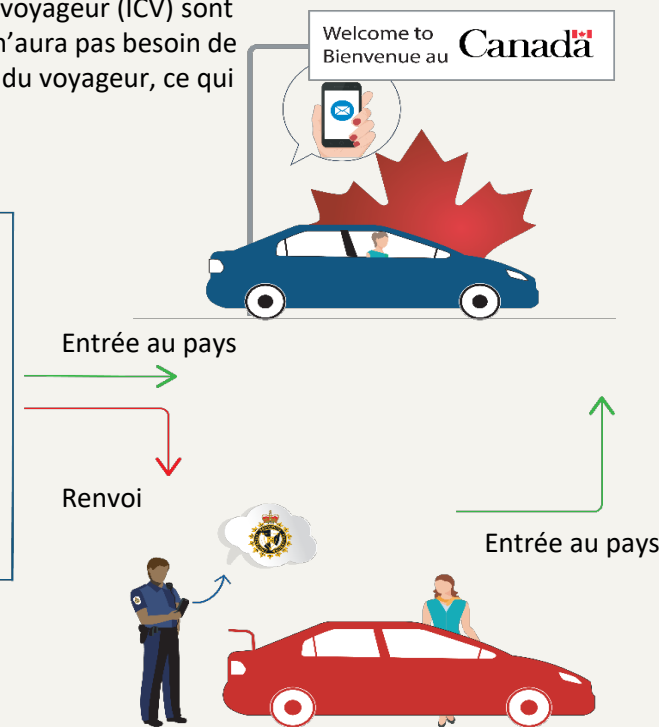
Les voyageurs utiliseront une application mobile DTE repensée pour soumettre leur photo numérique, leur déclaration préalable et les informations relatives à leur plaque d'immatriculation avant leur arrivée.

Le voyageur arrive à la frontière terrestre; la plaque d'immatriculation du véhicule est lue grâce au lecteur de plaques d'immatriculation.

Ligne d'inspection primaire (LIP)



Un formulaire de référence numérique sera introduit à la place du formulaire de référence papier. Les agents disposeront de smartphones pour accéder aux références numériques et les traiter dans la nouvelle solution de l'EA.



Environ 60 millions de voyageurs entrent chaque année par la frontière terrestre. Tous les voyageurs seront traités par le biais de la nouvelle solution d'EA d'ici la fin de la phase 1 (mai 2027), tandis qu'environ 9 millions de ces voyageurs utiliseront la déclaration faite à l'avance (solution d'ENV) chaque année sur la base d'un objectif de 15 %.

# Questions

## **Kelly Belanger**

Vice-présidente associée  
Direction générale des voyageurs

## **Erin Aubé**

Directrice exécutive  
Bureau de gestion du portefeuille des voyageurs

## **Andrew Lawrence**

Directeur général  
Direction de la transformation pour voyageurs

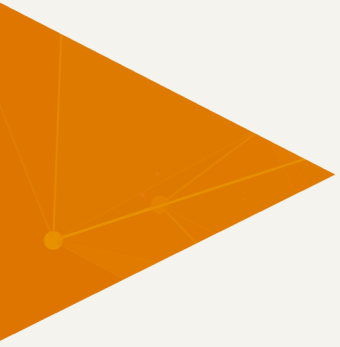
## **Uricalee Grant-Barrett**

Directrice  
Division de l'expérience numérique du voyageur

## **Roberto Mirabelli**

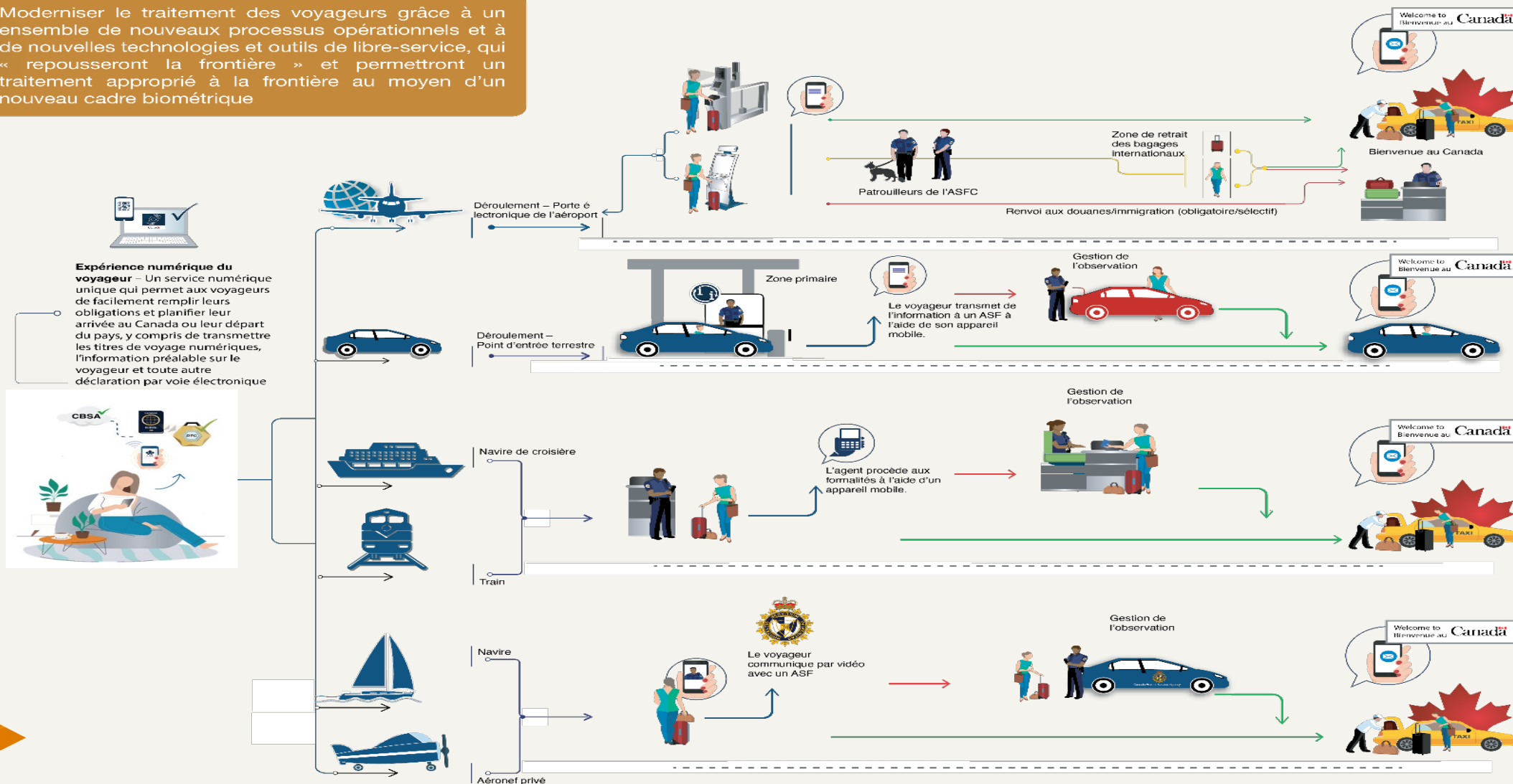
Directeur par intérim  
Division du projet d'Expérience des agents

# Annexes



# Vision de l'état final - Tous les modes

Moderniser le traitement des voyageurs grâce à un ensemble de nouveaux processus opérationnels et à de nouvelles technologies et outils de libre-service, qui « repousseront la frontière » et permettront un traitement approprié à la frontière au moyen d'un nouveau cadre biométrique



Les phases 1 et 2 de la modernisation des voyageurs introduiront itérativement une expérience numérique unique pour les voyageurs afin de faciliter la voie de traitement numérique volontaire et agnostique pour les voyageurs, leur permettant de transmettre à l'ASFC des informations sur leur moyen de transport, leur biographie et leur identité biométrique avant leur arrivée au Canada.



# Chronologie du projet

	Année 1, exercice financier (EF) 2022-23	Année 2 EF 2023-24				Année 3 EF 2024-25				Année 4 EF 2025-26				Année 5 EF 2026-27				Année 6 EF 2027-28				Année 7 EF 2028-29							
	T1-T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4				
	Budget 2021 Présentation au Conseil du Trésor (CT)				Présentation au CT 1			Présentation au CT 2				Présentation au CT 3				Présentation au CT 4				Présentation au CT 5									
Phase 1 - Mode routier	Pré-planification			Planification de la Phase 1				Développement de la Phase 1				Déploiement de la Phase 1														Clôture			
Phase 2 - Traitement à distance	Pré-planification							Planification de la Phase 2																		Clôture			
												Développement de la Phase 2				Déploiement de la Phase 2												Clôture	
Phase 3 - Maritime, ferroviaire, biométrie, aviation générale													Planification de la Phase 3														Clôture		
																	Développement de la Phase 3				Déploiement de la Phase 3								Clôture
Phase 4 - Aviation commerciale																	Planification de la Phase 4												Clôture
																					Développement de la Phase 4				Déploiement				Clôture

# Aperçu des modifications réglementaires

## Modifications réglementaires de la tranche 1 (non liées à la législation)

Description	Statut actuel
<p><b>1) Permettre la libre transit entre vols internationaux</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Supprimer l'obligation pour les voyageurs internationaux en transit d'interagir avec l'ASFC, en personne ou par l'intermédiaire d'un kiosque. Rendre obligatoire la fourniture du statut « en transit » des voyageurs par les transporteurs aériens commerciaux, prolonger la période de conservation des données sur l'information préalable sur les voyageurs et ajouter un nouvel élément de données sur la sortie aérienne.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Publication finale prévue en mars 2025.</li> </ul>
<p><b>2) Obligation de collecte et de fourniture d'informations préalables sur les voyageurs et d'informations sur les sorties aériennes auprès des exploitants aériens non commerciaux</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Renforcera la sécurité publique en permettant une évaluation préalable des risques des voyageurs entrants et sortants à bord de vols non commerciaux.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Publication finale prévue en octobre 2027.</li> </ul>
<p><b>3) Modification du Règlement sur l'exemption pour les personnes revenant au pays et du Règlement sur la déclaration en détail des marchandises importées et le paiement des droits</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Suppression de l'obligation de (1) déclarer la valeur totale agrégée (par exemple, 742 \$ CA) des biens importés, si elle se situe dans la limite de l'exemption personnelle, et (2) de rendre compte de ces biens importés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Publication finale prévue en octobre 2025 en phase avec le déploiement de la phase 1 de la MSV.</li> </ul>
<p><b>4) Modifications aux règlements d'application de la Loi sur les douanes, du Règlement sur l'immigration et la protection des réfugiés et du Règlement sur la déclaration des mouvements transfrontaliers d'espèces et d'effets</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Remplacer les références à la présentation et au reportage par « radio et téléphone » par la version modernisée « par télécommunication »</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Publication finale prévue en octobre 2026, en phase avec le déploiement de la phase 2 de la MSV.</li> </ul>

## Modifications réglementaires de la tranche 2 (en fonction de la législation)

Description	Statut actuel
<p><b>1) Établir une certaine souplesse dans les exigences de l'ASFC en matière de présentation, de déclaration des marchandises et d'examen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Modifications visant à élargir l'admissibilité à la déclaration alternative à toutes les citoyennetés, à prescrire les circonstances dans lesquelles des renseignements préalables doivent être fournis (c.-à-d. l'intention de se présenter à un poste frontalier sans personnel), à prescrire les renseignements à fournir avant l'arrivée (p. ex., détails biographiques, réponses aux déclarations), à exiger que les exploitants de moyens de transport vérifient que les voyageurs se présentant par télécommunications ont fourni des renseignements à l'ASFC avant et à l'arrivée, etc.</li> <li>Établira la capacité d'émettre des sanctions administratives pécuniaires en cas de non-conformité.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Publication finale prévue en octobre 2026, en phase avec le déploiement de la phase 2 de la MSV.</li> </ul>
<p><b>2) Prescrire des exemptions aux exigences législatives en matière de livraison de bagages</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Circonstances dans lesquelles les bagages peuvent être transportés vers un endroit autre que la zone de bagages internationale (par exemple, d'un vol international vers un vol national), à moins qu'un ASF ne les demande pour examen.</li> <li>Conditions à respecter pour livrer les bagages conformément aux circonstances prescrites</li> <li>Entrera en vigueur une nouvelle autorité législative sur les bagages et établira la capacité d'émettre des sanctions administratives pécuniaires en cas de non-conformité.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Publication finale prévue en septembre 2025</li> </ul>