

The Standing Senate Committee on Human Rights October 30, 2023

Senator McPhedran asked a question on the failures of GAC's online systems during the fall of Kabul, how this reliance on technology during humanitarian crises is being addressed, and what has changed since then.

“Senator McPhedran: I will go back to the collapse of the online applications during the Afghanistan crisis. Picking up on the point that Senator Gerba has made, which is really a question about a fairly normal day in the course of IRCC working, we will have more humanitarian crises. We will not have normal days. We saw massive failure through the systems, the actual technology that was promised. As a result of that, we saw people who were not fairly and fully treated because we lost their information. By the time we said, okay, you have to do it all over again, they were in hiding, they couldn't access their computer, et cetera.

What has changed? How is this kind of reliance on technology being addressed not in a typical day but where there's a humanitarian crisis?

Ms. Mascoll: Thank you for the question. The department is currently working on its digital platform modernization, so that really is effectively the next generation of how IRCC's digital platform will be managed. That will, of course, incorporate lessons learned from previous instances that sort of have to do with our current platform.

All of those lessons learned are being incorporated. However, for specific details on the systems, we can come back in writing with information on that particular one. If you give us the question, we can come back in writing if we have information on that one.

Senator McPhedran: If I may also direct to Mr. Kimmell, please, because it was the GAC system that crashed at least three times in my experience in those very difficult days right after the fall of Kabul.

Mr. Kimmell: Thank you for the question. Unfortunately, I'm not in a position to provide the answer. I don't have enough information on how and what happened in that situation.

Senator McPhedran: I'm asking, then, on behalf of the committee, if we could please have a written response from somebody who does know.”

RESPONSE

GAC's systems were stretched by the extremely high volume of requests received during the Canadian emergency response to the crisis in Afghanistan. Most requests received through GAC's consular channels were not from Canadian citizens seeking consular assistance, but rather from Afghan nationals seeking information on immigration and assisted departures. Despite being overwhelmed by the volume of requests, GAC's systems (telephone, email, consular case management system) were fully operational throughout the crisis. GAC mitigated the potential for disruption to consular services by further increasing the number of surge responders and equipping them with IRCC public messaging to answer basic inquiries.

**Le comité sénatorial permanent des
Droits de la personne
Le 30 octobre 2023**

La sénatrice McPhedran a posé une question sur les défaillances des systèmes en ligne de l'AMC lors de la chute de Kaboul, sur la manière dont cette dépendance à l'égard de la technologie lors des crises humanitaires est abordée et sur ce qui a changé depuis lors.

« **Sénatrice McPhedran** : Je reviendrai sur l'effondrement des demandes en ligne lors de la crise en Afghanistan. Pour revenir sur le point soulevé par la sénatrice Gerba, qui est en fait une question sur une journée assez normale dans le cadre du travail d'IRCC, nous aurons d'autres crises humanitaires. Nous n'aurons pas de journées normales. Nous avons assisté à une défaillance massive des systèmes, de la technologie promise. En conséquence, nous avons vu des personnes qui n'ont pas été traitées de manière équitable et complète parce que nous avons perdu leurs informations. Au moment où nous avons dit, d'accord, vous devez tout recommencer, ils se cachaient, ils ne pouvaient pas accéder à leur ordinateur, etc.

Qu'est-ce qui a changé ? Comment ce type de dépendance à l'égard de la technologie est-il abordé, non pas dans le cadre d'une journée ordinaire, mais dans celui d'une crise humanitaire ?

Mme Mascoll : Merci pour cette question. Le ministère travaille actuellement à la modernisation de sa plateforme numérique, ce qui représente effectivement la prochaine génération de la gestion de la plateforme numérique d'IRCC. Il s'agit donc de la prochaine génération de gestion de la plateforme numérique de l'IRCC, qui intégrera bien sûr les leçons tirées des cas précédents liés à notre plateforme actuelle.

Tous ces enseignements sont en cours d'intégration. Toutefois, pour des détails spécifiques sur les systèmes, nous pouvons revenir par écrit avec des informations sur ce point particulier. Si vous nous posez la question, nous pourrions revenir par écrit si nous disposons d'informations à ce sujet.

Sénatrice McPhedran : Si vous me permettez de m'adresser à M. Kimmell, s'il vous plaît, c'est le système AMC qui est tombé en panne au moins trois fois, d'après mon expérience, dans les jours très difficiles qui ont suivi la chute de Kaboul.

M. Kimmell : Merci pour la question. Malheureusement, je ne suis pas en mesure d'y répondre. Je n'ai pas assez d'informations sur la façon dont cela s'est passé et sur ce qui s'est passé dans cette situation.

La sénatrice McPhedran : Je demande donc, au nom de la commission, si nous pourrions obtenir une réponse écrite de quelqu'un qui sait ce qui s'est passé. »

RÉPONSE

Les systèmes d'AMC ont été mis à rude épreuve en raison du volume extrêmement élevé de demandes reçues lors de l'intervention d'urgence canadienne face à la crise en Afghanistan. La plupart des demandes reçues par les voies consulaires d'AMC ne provenaient pas de citoyens canadiens cherchant une assistance consulaire, mais plutôt de ressortissants afghans cherchant des informations sur l'immigration et les départs assistés. Bien qu'ils aient été submergés par le volume de demandes, les systèmes d'AMC (téléphone, courrier électronique, système de gestion des dossiers consulaires) ont été pleinement opérationnels tout au long de la crise. AMC a atténué le risque de perturbation des services consulaires en augmentant le nombre d'intervenants et en les équipant de messages publics d'IRCC pour répondre aux demandes générales d'information.